

# 3<sup>ra</sup> Conferencia Internacional de Biblioteca Digital y Educación a Distancia: Expandiendo las Fronteras del Conocimiento

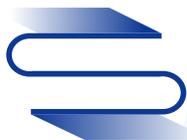


# Memoria

*de la 3ra Conferencia Internacional  
de Biblioteca Digital y Educación a Distancia*



ANABISAI



SERBIULA



UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES

Mérida - Venezuela  
12 y 13 de noviembre 2009

# **Memoria de la**

## **3<sup>a</sup> Conferencia Internacional**

### **de Biblioteca Digital y Educación a Distancia**

#### **Marlene T. Bauste S.**

*Coordinadora General (E) de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA)  
Universidad de Los Andes, Venezuela*

#### **Conferencistas**

Jesús Tramullas	<i>Universidad de Zaragoza, España</i>
Beatriz Tancredi	<i>Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Venezuela</i>
Víctor Manuel Montagut Ortega	<i>Pontificia Universidad Javeriana, Colombia</i>
Pedro J. Rivas	<i>Universidad de Los Andes, Venezuela</i>
Myriam Araujo Yaseli	<i>Universidad Simón Bolívar, Venezuela</i>
Antonio Sánchez	<i>Universidad del Zulia, Venezuela</i>
Néstor Leal Ortiz	<i>Universidad Nacional Abierta, Venezuela</i>
Carmen Tulia Ricardo Barreto	<i>Universidad del Norte, Colombia</i>
Lucía Shelton	<i>Online Computer Library Center OCLC, EE.UU.</i>

#### **Ponentes**

José Francisco Martínez	<i>Universidad de Los Andes, Venezuela</i>
Juan Fernando Martínez	<i>Universidad de Los Andes, Venezuela</i>
Ana Judith Paredes Chacín	<i>Universidad del Zulia, Venezuela</i>
Yameli Almarza	<i>Universidad del Zulia, Venezuela</i>
José Valmore Corredor Calderón**	<i>Universidad de Los Andes, Venezuela</i>
Beatriz Sandia	<i>Universidad de Los Andes, Venezuela</i>

#### **Expositores**

Yulibeth Mujica Cova	<i>Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela</i>
Carmen Ibarra	<i>Universidad Nacional Abierta, Venezuela</i>
Tania Díaz	<i>Universidad del Zulia, Venezuela</i>

*El orden corresponde al de las presentaciones en el evento; por tipo de presentación*

---

**12 y 13 de noviembre 2009**  
**Mérida, Estado Mérida**  
**VENEZUELA**

**Título: MEMORIA DE LA 3<sup>RA</sup> CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECA DIGITAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**Editora: Marlene T. Bauste S.**

Coordinadora General (E)\* de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA)

\* A partir de Febrero 2010

Universidad de Los Andes

Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA)

Piso 5, Edificio Administrativo de la Universidad de Los Andes

Av. Tulio Febres Cordero

Mérida; Estado Mérida

Venezuela

Teléfonos: +58 (274) 240.2748 / 3893

Correo electrónico: [bauste@ula.ve](mailto:bauste@ula.ve)

© Marlene Bauste

© Universidad de Los Andes; Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA)

Primera Edición: 2010

HECHO EL DEPÓSITO DE LEY

Depósito Legal **LFI23720100254094**

ISBN **978-980-11-1360-7**

Libro en Internet (Electrónico)

Esta obra cuenta con las debidas *Autorizaciones de Difusión* para cada uno de los trabajos aquí contenidos, depositadas en la Biblioteca Digital de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes:

Biblioteca Digital

Nivel Sótano, Edificio C "Biblioteca Integrada de Arquitectura Ciencias e Ingeniería" (BIACI)

Complejo Universitario Pedro Rincón Gutiérrez – "La Hechicera"

Mérida, Edo. Mérida

**Arte, cintillo y fondos:** Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA)

**Diagramación:** Cyril X. Salager M.

# Contenido



Agradecimientos.....	iii
Presentación.....	iv
Temática.....	v
Comité de Honor.....	vi
Comité Organizador.....	vii
Comisiones.....	viii

## **Conferencias y ponencias**

<i>Jesús Tramullas</i> - Factores y elementos de transición desde la Biblioteca Digital a la Biblioteca Social.....	2
<i>Beatriz Tancredi</i> - Pertinencia de los Repositorios de Objetos de Aprendizaje (ROA) en el Ámbito Educativo.....	16
<i>Victor Manuel Montagut Ortega</i> - La Biblioteca Digital como Apoyo a la Educación a Distancia: Cinco tesis que permiten la interacción con la educación a distancia.....	31
<i>Pedro J. Rivas</i> - Las Publicaciones Periódicas: Entre Pecados Escriturales y Diatribas sobre los Soportes Mediáticos de Divulgación.....	48
<i>Néstor Leal Ortiz</i> - Los prejuicios hacia la Modalidad a Distancia: En estudiantes del Curso Introductorio de la Universidad Nacional Abierta de Venezuela.....	61
<i>Ana Judith Paredes Chacín</i> - Organizaciones Inteligentes: Una visión centrada en las TIC y la innovación.....	73
<i>Carmen Tulia Ricardo Barreto</i> - La docencia en entornos virtuales interculturales.....	85
<i>Lucia Shelton</i> - WORLDCAT: Acceso al Conocimiento.....	101

## **Pósteres**

<i>Yulibeth Mujica Cova</i> - Diagnóstico de la Unidad de Publicaciones Periódicas de la Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG): Evaluación de un enfoque basado en procesos según la Norma ISO 9000:2000 para la optimización del servicio.....	108
<i>Carmen Ibarra, Mildred Henríquez, Luís David Fernández</i> - Publicación en línea de Revistas Académicas en la UNA, mediante Open Journal Systems (OJS).....	127

## **\*\* Papeles de Trabajo**

<i>José Valmore Corredor Calderón</i> - Estudio Interactivo Derecho a Distancia: MOODLE, Plataforma Tecnológica.....	130
--	-----

*Esta obra compila las presentaciones para las cuáles se lograron concretar los recaudos de rigor*

# Agradecimientos



El Comité Organizador de la 3ª Conferencia Internacional en Biblioteca Digital y Educación a Distancia desea dejar constancia de su agradecimiento en alto grado a:

**EBSCO Publishing, Inc.**

**ELSEVIER B.V.**

**Latin Knowledge Consulting LKCG**

**Springer science+business media**

**Fundación Empresas Polar**

**Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes - SERBIULA**

**Swets**

**Teldan Information Systems**

**CENGAGE Learning**

**e-TECH Solutions, Corp.**

**Info Link**

**Systems Link International**

Por su determinante patrocinio y valiosa colaboración que hicieron posible la materialización del evento.



**ELSEVIER**



**SERBIULA**

**swetswise**



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**



**TELDAN** From Information to Knowledge



# Presentación



Este evento, organizado por los *Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes* (SERBIULA) y la *Asociación Nacional de Directores de Bibliotecas, Redes y Servicios de Información del Sector Académico, Universitario y de Investigación* (ANABISAI), buscó ser un espacio vivo y dinámico para intercambiar, discutir, debatir y difundir conocimientos, experiencias e información relacionados con el avance de la tecnología en el mundo de las bibliotecas y la Educación a Distancia.

La conformación de colecciones de recursos digitales de apoyo a la producción y desarrollo de la academia es cada día más necesaria. Esto no es sólo debido a la expansión de los modelos alternativos de educación como lo es la educación a distancia, sino también por las crecientes exigencias tecnológicas de nuestros usuarios; además de las inadecuaciones en la infraestructura de preservación de los recursos impresos.

La Internet ha permitido impulsar el trabajo colaborativo, la masificación de las Tecnologías de la Información y Comunicación y el surgimiento de nuevos servicios de información; pero toda esta información digital y la heterogeneidad de interfaces relacionadas han crecido de forma no organizada. Por ello es necesario acordar formas homogéneas de trabajo entre el educador, el usuario y el bibliotecario; y es sólo en eventos como éste dónde se pueden impulsar estos objetivos.



## *Gestión del Conocimiento y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)*

- La gestión del conocimiento y las TIC.
- Las TIC en la transformación de los servicios bibliotecarios y como soporte a las Bibliotecas Digitales, a la Educación a Distancia y a la Educación Especial.
- Servicios de referencia virtuales; catalogación, preservación y conservación de recursos digitales.
- Legislación venezolana, derechos de autor, propiedad intelectual, y acceso libre a la información en los medios digitales.

## *El Conocimiento en los espacios colaborativos y bibliotecas digitales*

- Web social, Biblioteca 2.0, y cooperación digital entre bibliotecas.
- Indicadores de calidad y Estadísticas de Bibliotecas Digitales.
- Formación de lectores y aprendizaje bibliotecario en espacios digitales.
- Repositorios Institucionales y de Objetos de aprendizaje.

## *El Conocimiento en la Educación a Distancia*

- La simulación en la educación a distancia.
- Práctica docente y generación de recursos educativos para la Web.
- Desarrollo de habilidades y destrezas en los usuarios de entornos digitales y aprendizaje colaborativo en tiempo real.

# Comité de Honor



**Dr. Mario Bonucci Rossini**

*Rector de la ULA*

**Dra. Patricia Rosenzweig Levy**

*Vicerrectora Académica ULA*

**Prof. Nancy Santana Cova**

*Coordinadora General SERBIULA*

**Prof. Xiomara Jayaro Yanez**

*Presidenta ANABISAI*



**UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES**



# Comité Organizador



**N. Fabiola Rosales**

*Presidenta de la 3<sup>a</sup> CIBIDED*

**Marlene T. Bauste S.**

*Coordinadora de la Comisión Académica*

**Liris Gómez de Cárdenas**

*Coordinadora de la Comisión de Relaciones Interinstitucionales*

**María Isabel Le Morvan**

*Coordinadora de la Comisión de Finanzas*

**Rosalía Gumina de González**

*Coordinadora de la Comisión de Video Conferencia*

**Jorge E. Moreno Camacho**

*Coordinador de la Comisión de Inscripción y Soporte Técnico*

**María de las Nieves Ponce R. & Yolimar Ortega Dugarte**

*Coordinadoras de la Comisión de Logística*

**Edna Lisbeth Uribe E.**

*Coordinadora de la Comisión de Protocolo y Publicidad*



**UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES**





## *ACADÉMICO y ARBITRAJE*

<b>Marlene T. Bauste S.</b>	Área de Ciencias Sociales y Humanísticas - <i>SERBIULA</i>
Rosalía Gumina de González	Biblioteca del IAHULA - <i>SERBIULA</i>
Ligia E. Delgado M.	Biblioteca Central - <i>SERBIULA</i>
Dora Di Muro Di Nunno	Bibl. de Ciencias Jurídicas, Políticas y Criminológicas - <i>SERBIULA</i>
Miroslava Rivas Valbuena	Biblioteca de Ciencias Económicas y Sociales - <i>SERBIULA</i>
Leonel O. Vivas Salas	Informática – <i>SERBIULA</i>
Cyril X. Salager M.	Biblioteca Digital – <i>SERBIULA</i>
Aníbal León Salazar	Facultad de Humanidades y Educación - <i>ULA</i>
Sara M. Olmos Reverón	Facultad de Humanidades y Educación - <i>ULA</i>

## *VIDEO CONFERENCIA*

<b>Rosalía Gumina de González</b>	Biblioteca IAHULA - <i>SERBIULA</i>
Leonardo González V.	Dpto. Técnico de los Servicios Generales - <i>ULA</i>
Rafael Calderón Moros	Red de Datos de la Universidad de Los Andes - <i>ULA</i>

## *FINANZAS*

<b>Liris Gómez de Cárdenas</b>	Coordinación – <i>SERBIULA</i>
<b>María Isabel Le Morvan</b>	Adquisiciones y Procesos Técnicos - <i>SERBIULA</i>
Marbella del R. Dávila P.	Apoyo Administrativo - <i>SERBIULA</i>
Juan Carlos Moreno P.	Apoyo Administrativo - <i>SERBIULA</i>

### **RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

**Liris Gómez de Cárdenas**      Coordinación – *SERBIULA*

### **INSCRIPCIÓN y SOPORTE TÉCNICO**

**Jorge E. Moreno Camacho**      Informática - *SERBIULA*  
M<sup>a</sup> Alejandra Briceño Sosa      Informática - *SERBIULA*  
José Alejandro Marval      Informática - *SERBIULA*  
Liliana Pascia de Rojas      Biblioteca de Odontología - *SERBIULA*  
M<sup>a</sup> Eleonora Ruíz de A.      Biblioteca de Farmacia – *SERBIULA*  
Leonel O. Vivas Salas      Informática – *SERBIULA*

### **LOGÍSTICA**

**María de las Nieves Ponce R.**      Área de Ciencias de la Salud - *SERBIULA*  
**Yolimar Ortega Dugarte**      Biblioteca de Farmacia - *SERBIULA*  
Roger A. Herrera L.      Biblioteca de Farmacia - *SERBIULA*  
Elisbety LinaresMorillo      Biblioteca de Medicina - *SERBIULA*

### **PROTOCOLO y PUBLICIDAD**

**Edna Lisbeth Uribe E.**      Área de Ciencia y Tecnología - *SERBIULA*  
Crisálida B. Fuentes Guzmán      Biblioteca CIDIAT - *SERBIULA*  
Esmeira V. Arrieta Paz      Biblioteca de Ciencias Forestales y Ambientales - *SERBIULA*



**UNIVERSIDAD  
DE LOS ANDES**





# ***Ponencias***

# FACTORES Y ELEMENTOS DE TRANSICIÓN DESDE LA BIBLIOTECA DIGITAL A LA BIBLIOTECA SOCIAL

*Jesús Tramullas*

Universidad de Zaragoza, Facultad de Filosofía y Letras, Departamento Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia. Zaragoza, España. [tramullas@unizar.es](mailto:tramullas@unizar.es)

**Recibido:** 18/09/2009; **Aceptado:** 18/09/2009

## **Resumen**

El desarrollo de servicios de bibliotecas digitales ha sido un denominador común durante la última década. Sin embargo, la evolución de las prestaciones y funcionalidades del web 2.0 y el auge del web social ha traído como consecuencia la participación activa de los usuarios en procesos de acceso y tratamiento de información en el entorno digital. En consecuencia, el futuro de las bibliotecas digitales pasa por la creación de productos de información, centrados en las necesidades reales de los usuarios, y en la implementación de éstos mediante tecnologías participativas del web 2.0, con la finalidad de crear comunidades de usuarios especializadas.

**Palabras clave:** bibliotecas digitales, biblioteca 2.0, redes sociales.

# TRANSITION FACTORS FROM THE DIGITAL LIBRARY TO THE SOCIAL LIBRARY

## **Abstract**

Development of digital library services is a common during last decade. Development of new web 2.0 functionalities and the rise of the social has changed the way users interact with information access and management processes. So, the future of digital libraries depends on the development of user centered information products, attending the real user needs, and implementing this services with collaborative technologies, in order to create specialized communities.

**Keywords:** digital libraries, library 2.0, social networks.

## I. Introducción

La década de 1990 fue testigo del auge y desarrollo, especialmente tecnológico, de las llamadas bibliotecas digitales, que se caracterizó por la contante evolución en dos áreas principales de actividad. Estas correspondían, en primer lugar, a la tecnología, en cuanto se produjo una acelerada aparición de herramientas de software que hacían posible la creación de servicios avanzados de información, y, en segundo lugar, al desarrollo de colecciones digitalizadas de documentos, en cuanto eran la base sobre la que desarrollar servicios que ofrecer a los usuarios. Una revisión de la bibliografía publicada en este frente de investigación entre 1990 y 2000 permite afirmar que se trata de un proceso “bibliocéntrico”, en cuanto las perspectivas son eminentemente técnicas, desde un entorno en el que se aplicaban criterios y métodos esencialmente bibliotecarios, y en el que primaba la puesta en marcha de un servicio de información que, en la mayoría de las ocasiones, replicaba en el entorno digital las estructuras del mundo real.

Sin embargo, en la década de 2001 se produce un cambio de una importancia que todavía resulta difícil apreciar en toda su magnitud, con el desarrollo acelerado de las redes sociales y, lo que es más importante, de los comportamientos participativos y colaborativos que llevan a cabo los usuarios de internet. En la actualidad resulta difícil encontrar a un usuario que no conozca o participe en una red social, independientemente de su nivel de competencia en el manejo de los recursos de la red. Gran parte de ese movimiento se ha sustentado en la aplicación de un conjunto de técnicas y herramientas ya existentes previamente, combinadas de manera inteligente, y que han dado en configurar lo que se ha llamado “web 2.0”. La etiqueta “2.0” también se ha usado para identificar una forma diferente de hacer cosas, en la cual cobra cada vez más importancia la opinión y participación del destinatario del servicio o producto. Por ejemplo, así han aparecido *educación 2.0*, *política 2.0*, *universidad 2.0*, *ciencia 2.0*, y, como no podía ser menos, *biblioteca 2.0*.

Sin embargo, esta *biblioteca 2.0* no es ni ajena a su contexto social, educativo y económico general, ni deja de tener antecedentes o factores básicos que han hecho posible su aparición. Entre esos factores técnicos y sociales, que además resultan estar íntimamente relacionados, pueden citarse:

- El movimiento del software libre.
- La popularización de los esquemas de clasificación libres.
- La democratización de la producción de contenidos digitales.
- Las pautas de acceso y consumo de información por parte de los usuarios.
- El desarrollo de sistemas de aprendizaje en línea.

La *biblioteca 2.0* no aparece exenta de problemas ni de tensiones. La expansión de los repositorios institucionales, la falta de integración con las plataformas clásicas de gestión bibliotecaria, los impedimentos para conseguir una participación efectiva de los usuarios, el temor de grupos de bibliotecarios a perder el control de su entorno, entre otros, hacen que en muchos casos el concepto y su implantación se queden precisamente en una etiqueta de moda, sin un servicio realmente de utilidad para los usuarios. La mayoría de las formulaciones de la *biblioteca 2.0* son digitales: la biblioteca digital debe ser 2.0, debe ser social.

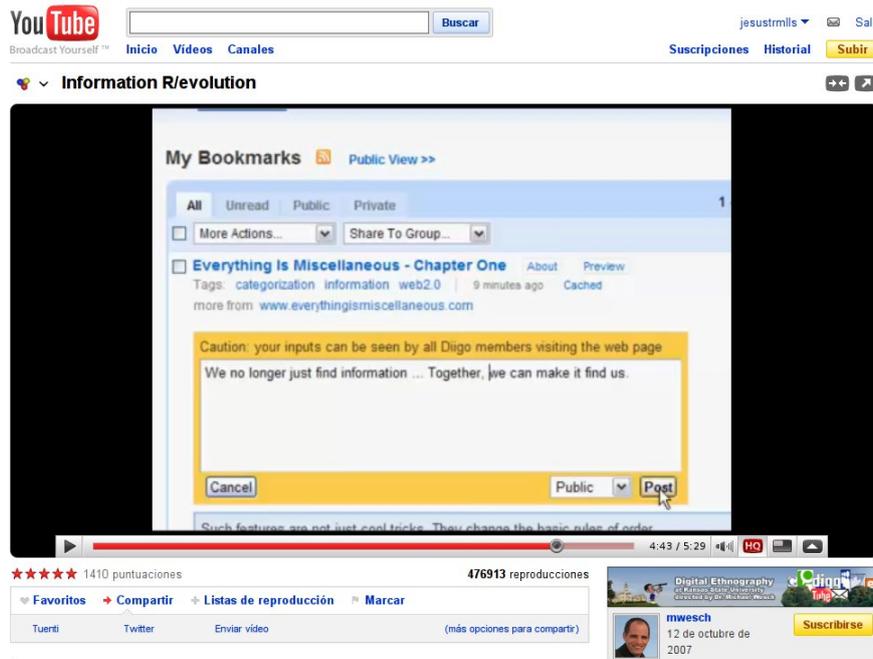


Fig. 1. *Information R/evolution* (<http://www.youtube.com/watch?v=-4CV05HyAbM>)

## II. La biblioteca digital.

La biblioteca digital ha sido un metatérmino bajo el cual los académicos y los profesionales del mundo bibliotecario han englobado servicios y productos muy variados. Por ejemplo, un enfoque tradicional predomina en el texto de Faba y Nuño (2004), que realizan una propuesta básica de biblioteca virtual, pero sin profundizar realmente en su capacidad de socialización en el entorno digital. Ya en 2002, Tramullas realizaba un análisis exhaustivo de un elevado número de definiciones, señalando sus características, y proponiendo como ideas clave:

1. La existencia de una colección de documentos digitales a gestionar.
2. La concepción de un sistema de tratamiento de la colección de documentos.
3. El desarrollo de servicios interactivo de valor añadido para los usuarios finales.

En el mismo año, Soergel (2002) estableció un conjunto de áreas en las que sería necesario centrar la investigación y desarrollo en el campo de las bibliotecas digitales. Para el objeto que

nos ocupa, resulta de sumo interés traer a colación los principios básicos que debían guiar la investigación:

- “DLs must also support practice...”
- “...support new ways of intellectual work. ... (1) Information access must be embedded seamlessly into an integrated system that supports all of a user's work, information access as well as information use and application, and new thought. (2) Systems must go beyond paper-based limitations.”
- “DLs must also support collaboration and communities of practice.”

En este contexto, al final de la década de 1990, se creó el concepto de biblioteca híbrida, dentro del *Electronic Libraries Program* del Reino Unido, que pretendía definir a un modelo de biblioteca que combinaba colecciones tradicional en soportes físicos, con colecciones de objetos digitales. Actualmente, se trata de un concepto superado, en cuanto la evolución de las bibliotecas y de sus servicios ha llevado a que una gran número de ellas combine ambos tipos de contenidos de manera natural, integrando lo digital en el concepto y modelo ampliados de biblioteca, como ya señaló Felis Prosper en 2004.

Con todas estas perspectivas, resulta interesante plantear hasta que punto, en este último lustro, las bibliotecas digitales han evolucionado en los aspectos considerados clave, en especial en los servicios de valor añadido y en el soporte a colaboración. En un interesante trabajo, Hulk, Pettifer y Kell (2009) han revisado las prestaciones actuales de las llamadas bibliotecas digitales, desde la perspectiva de los investigadores, y las funcionalidades necesarias para que puedan cumplir con las funciones que serían deseables a corto y medio plazo. El planteamiento de partida es claro: en su formulación actual, la mayoría de las bibliotecas digitales son “*thought in cold storage*”: frías, aisladas e impersonales, debido a los diferentes esquemas de publicación y de organización que ofrecen los proveedores de contenidos científicos, y de difícil integración con las herramientas de gestión bibliográfica que utilizan los investigadores. En todo su trabajo el concepto de biblioteca digital que se maneja es el de “...a database of scientific and technical articles, conference publications, and books that can be searched and browsed using a Web browser.” Evidentemente, estos investigadores abordan el concepto desde un punto de vista de utilidad, y basado en principios de gestión de información personal, lo que les aleja de las percepciones bibliotecarias más generalizadas sobre la cuestión. Este panorama de falta de integración llega a ser calificado como de “balcanización”: hay bibliotecas de “sólo lectura” y bibliotecas en peligro de convertirse en “tumbas de datos”, por la falta de acceso y uso de sus contenidos.

Los autores delimitan un modelo ideal de uso de bibliotecas digitales por usuarios finales, sin pretender que sea único, y en ese modelo identifican tres problemas principales de tratamiento técnico:

1. Identidad: uso no estandarizado de identificadores, DOI, URI, ISBN...
2. Obtención de metadatos: separación entre metadatos y objetos correspondientes.
3. Esquema de metadatos: no hay estandarización en el esquema descriptivo usado.

Como usuarios, su interés radica en buscar y organizar los documentos y sus metadatos. En primer lugar, no hay una consistencia en el uso de DOIs y URIs. Tampoco son homogéneas en sus posibilidades de búsqueda y exploración, personalización e interacción. Ante esta situación, proceden a analizar herramientas que sirven para “descongelar” las bibliotecas digitales. Esto puede hacerse mediante dos enfoques, correspondientes a la personalización, con herramientas que hacen posible la construcción de colecciones individualizadas según los intereses y necesidades del usuario ; y a la socialización, que permite compartir con otros usuarios la colección, especialmente mediante técnicas de etiquetado y colaboración. Tras analizar herramientas como *Zotero*, *Mendeley*, *CiteULike* o *Connotea*, consideran que estas últimas, basadas en un entorno web que integra metadatos y permite la colaboración entre usuarios son más adecuadas que las basadas en enfoques individuales.

Los autores sostienen que la evolución de este tipo de útiles difuminarán cada vez más los límites entre base de datos, depósito de documentos o revista digital, afectando a los propios procesos de publicación y difusión científica, y en consecuencia, al propio proceso de investigación. Los obstáculos para unas bibliotecas más “cálidas” son más sociales que técnicos, y se identifican en la gestión de la identidad de los usuarios, en la confianza en el proveedor del servicio, y en la tensión hacia la ocultación de la información por parte de los investigadores.

### III. La biblioteca 2.0

La “biblioteca 2.0” se ha convertido en un metatérmino, una expresión paraguas bajo la cual se engloban diferentes conceptos, aproximaciones y servicios, en contexto altamente heterogéneos. La revisión de la bibliografía sobre la cuestión permite señalar que, en muchas ocasiones, se trata de implementaciones de tecnologías y funcionalidades que no implican avances ni en la concepción de los servicios bibliotecarios, ni en los enfoques de participación activa de los usuarios, lo que, en contraste, es consustancial en cualquier producto o servicio de información 2.0. Y es que, como ha sido señalado hasta la saciedad, lo 2.0 es *una actitud, no una tecnología*. Miller (2005) ha resumido de manera acertada las características de lo 2.0 y de su potencial aplicación en bibliotecas:

- Es sobre la liberación de datos
- Permite la construcción de aplicaciones especializadas.
- Es participativo.
- Las aplicaciones trabajan para el usuario.
- Las aplicaciones son modulares.
- Se comparte, código, contenido e ideas.
- Ofrece comunicación y facilidades para la comunidad.
- Es sobre la remezcla de contenidos y aplicaciones.
- Es elegante.
- Abre la larga cola.
- Se construye sobre la confianza.



Fig. 2. *A Librarian's 2.0 Manifesto* (<http://www.youtube.com/watch?v=ZblrRs3fkSU>)

Las aplicaciones sociales se caracterizan por la creación de una comunidad, en la que se participa mediante la aportación de diferentes tipos de contenidos, en un entorno de socialización y colaboración, y con interfaces que se orientan hacia la facilidad de uso. La participación puede realizarse de diferentes maneras, desde la aportación de contenidos originales, hasta la reutilización de contenido de terceros, pasando por la conversación, la conexión, la votación, el etiquetado, etc. Margaix (2008) ha redactado un texto introductorio que explica las características de las aplicaciones y servicios 2.0, señalando como tales las siguientes:

1. Wikis.
2. Blogs.
3. Mensajería instantánea.
4. Marcadores y Etiquetado Social.
5. Compartición de media (fotografía, video, música).
6. Plataformas de redes sociales.
7. Software social para bibliotecas.

Ante este panorama, es necesario plantearse el papel y las funciones y actividades que deben desarrollar los bibliotecarios en el entorno de la biblioteca digital social. Las competencias deseables en lo que algunos han dado en denominar *bibliotecario 2.0*, desde una perspectiva centrada en la formación de los bibliotecarios, han sido también abordadas por González. Resulta evidente que el saber y el hacer tradicional bibliotecario, si bien es necesario en cuanto fundamento de la profesión, no es suficiente, y en ocasiones resulta incluso inadecuado. Los usuarios muestran comportamientos nuevos, cambiantes, en su relación con la información digital, y ese dinamismo debe trasladarse igualmente a los planteamientos de diseño, planificación y ejecución de servicios y productos bibliotecarios. Las habilidades básicas que deberían potenciar los bibliotecarios estarían orientadas a:

- Comprensión de la organización, estructura, patrones y funcionamiento de los sitios web de redes sociales.
- Desarrollo de habilidades de comunicación e interacción en entornos sociales.
- Capacidades de creación, evaluación, búsqueda, exploración y navegación de la información contenida en redes sociales.
- Puesta en marcha y mantenimiento de servicios y productos de información ajustados al canal y a los usuarios potenciales.
- Aspectos éticos y legales de la información en entornos digitales.
- Capacitación de los usuarios en la comprensión, uso y aprovechamiento de las redes sociales.

#### **IV. Hacia la biblioteca digital social.**

Arms, ya en 2000, señalaba que, en el desarrollo de las bibliotecas digitales en los siguientes veinte años (plazo ahora en su mitad), era importante considerar cuándo podrían adoptar un papel de sustitución:

“The underlying question is not whether automated digital libraries can rival conventional digital libraries today. They clearly cannot. The question is whether we can conceive of a time (perhaps twenty years from now) when they will provide an acceptable substitute.”

Evidentemente, el contexto digital en el que se desenvuelven los usuarios a finales de la década de 2001 no es el mismo que el existente hace nueve años, en especial tras el auge acelerado del web 2.0 y de sus servicios y prestaciones. Los usuarios están acostumbrados a servicios avanzados de información, como los blogs, el etiquetado o las redes sociales, y esperan las mismas funcionalidades en el resto de los servicios que usan, como son las bibliotecas y su presencia en la red. A esto cabe añadir que para que los usuarios consideren que el servicio es necesario y de calidad, éste deberá combinar las funcionalidades técnicas con la utilización inteligente de las mismas para proveer un servicio ajustado a las necesidades de los usuarios. En términos actuales, deberá ser *lo suficientemente bueno*:

“Quality of service in automated digital libraries will not come from replicating the procedures of classical librarianship. More likely, automated libraries will provide users with equivalent services that are fundamentally different in the way that they are delivered... The criterion for evaluating the new methods is whether the users find what the information that they require.”

Esta importancia de “lo que los usuarios quieren” ha sido resaltada por Carr (2006) en referencia a las bibliotecas universitarias, y ha señalado cómo el énfasis puesto en el análisis de usuarios basados en métricas estadísticas ha ofrecido resultado dispares, que además adolecen del grave defecto de no llevar a cabo los estudios atendiendo a los factores del contexto que rodea a los usuarios. A este problema acompaña la tendencia a pensar, por parte de los staff bibliotecarios, que ellos son quienes mejor saben lo que necesitan en realidad sus usuarios. Para intentar asegurar la pervivencia de las bibliotecas universitarias, y que resulten con ello de utilidad para los usuarios, Carr propone atender a cuatro cuestiones de importancia:

- “It is more than ever necessary to understand what library users say they want; and the research which that entails should be an integral part of a professional approach to library service planning.
- It is essential to distinguish between the different expressions of 'want', and to examine the contextual reasons for the differences.
- Every effort should be made to meet the expressed wants of users (even where these are in conflict), and to take an open-minded, and even-handed, approach to the allocation of scarce resources.
- Longer-term service planning, allied where possible to the nimble exploitation of new funding opportunities, should be used creatively to follow a development path for the library service which will ultimately ensure its continuing relevance for users, as the technology becomes 'smarter', and as the present tensions inherent in the hybrid library are progressively resolved over time.”

Los párrafos anteriores nos ponen en una tesitura en la cual el usuario y sus necesidades son el núcleo central de la actividad bibliotecaria. El adecuado estudio de sus necesidades, y el situar a aquéllos como núcleo del diseño y desarrollo de servicios bibliotecarios, aplicando las técnicas adecuadas, es la única vía recomendable para intentar desarrollar servicios realmente útiles, aunque no se pueda asegurar el éxito de los mismos (Tramullas, 2003-04; Tramullas y Garrido, 2005). Si el enfoque es el adecuado, las especificaciones técnicas básicas que deben ser el soporte de bibliotecas digitales sociales son básicas, y están resueltas ya en muchos productos y servicios existentes:

1. Integrar información de diferentes fuentes heterogéneas.
2. Ofrecer interoperabilidad con otros sistemas, no sólo bibliotecarios.
3. Ofrecer interfaces adaptables, orientados al usuario, con prestaciones semánticas y de socialización.

El desarrollo de la iniciativa *Linked Data* ("a term used to describe a recommended best practice for exposing, sharing, and connecting pieces of data, information, and knowledge on the Semantic Web using URIs and RDF.") parece que va a resultar de suma importancia a medio plazo, en cuanto entronca con el desarrollo, lento pero sostenido, de herramientas de gestión de información basadas en tecnologías del web semántico (Linked Data, 2009). El etiquetado de información es un valor cada vez más importante para los usuarios, y, en consecuencia, éstos deben disponer de la posibilidad de integrar y reutilizar los metadatos al mismo tiempo que los objetos digitales a lo que referencian. Las bibliotecas digitales deben tender a hacer los conjuntos y esquemas de metadatos más asequibles a los usuarios y a las herramientas que éstos usen en cada caso. Entre las medidas básicas deben estar:

1. Uso de URIs simples y persistentes
2. Transparencia y exposición pública de los metadatos
3. Identificación de publicaciones mediante URNs.
4. Identificación de usuarios y de autores.

Es significativo que ya en estos momentos pueden ponerse ejemplos de servicios que están ofreciendo a los usuarios prestaciones sociales para la gestión de información. En este contexto interesa traer a colación dos ejemplos paradigmáticos, en cuanto son servicios que, tradicionalmente, se han ofrecido desde entornos bibliotecarios. El primero de ellos es *CiteULike* (<http://www.citeulike.org>). Es un servicio de gestión bibliográfica personal, en el cual el usuario puede crear sus propias bibliografías, capturando registros y datos de otros usuarios, o de otras fuentes de información disponibles en internet, como *Ingenta Connect*. A la gestión personal une la capacidad de crear grupos de usuarios para trabajar en colaboración, compartir referencias, etiquetar, publicar comentarios y valoraciones sobre las referencias. Se puede seguir la actividad bibliográfica de otros usuarios o grupos, alertas temáticas, etc. Surgido

desde el ámbito académico, no desde el bibliotecario, cabe pensar que puede servir como punto de inflexión, o de reflexión, para la figura tradicional del bibliotecario referencialista.

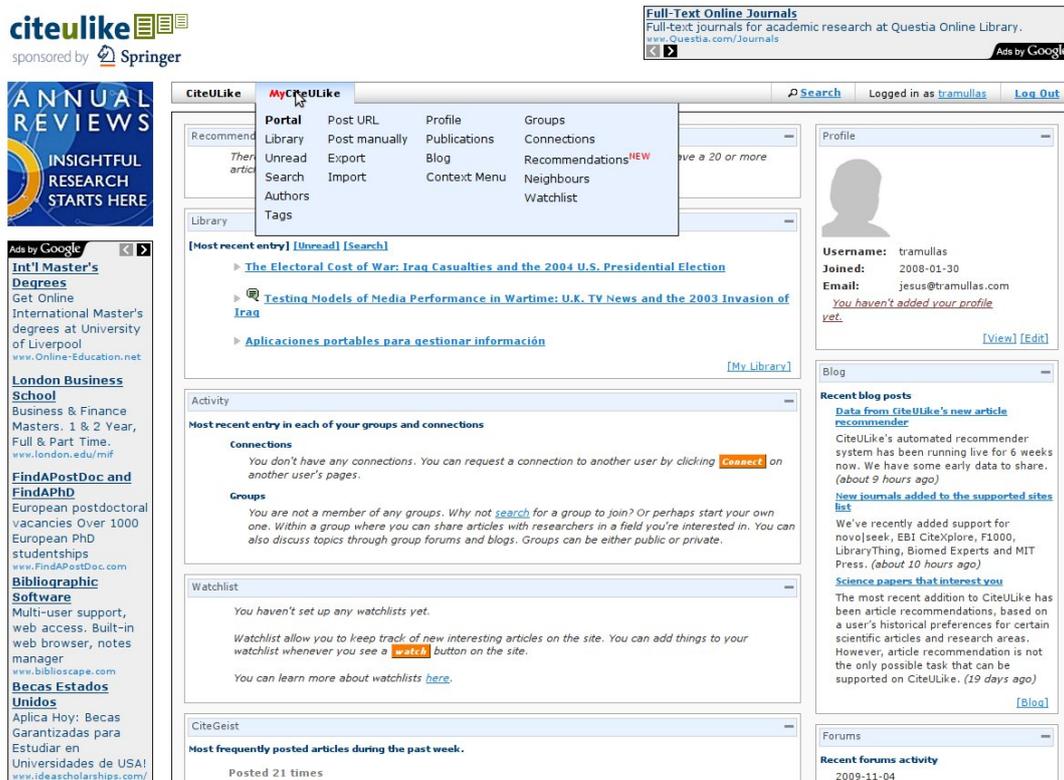


Fig. 3. CiteULike

El segundo es el conjunto de revistas científicas abiertas que se publican en *Public Library of Science*, *PloS*. Si bien el movimiento de revistas en acceso abierto (*Open Access*) tiene ya una notable trayectoria, y se incrementa loablemente el número y volumen de los estudios disponibles, lo cierto es que las plataformas que gestionan estas revistas siguen esquemas de publicación jerárquica tradicionales, con muy escasas, por no decir nulas, posibilidades de participación del usuario. En cambio, las prestaciones sociales de *PloS* son dignas de mención. Los artículos pueden valorarse, comentarse, votarse, anotarse, descargarse, localizar artículos relacionados... pueden conocerse la métricas de consulta y de impacto en otras publicaciones digitales. Al igual que *CiteULike*, se trata de un producto surgido del ámbito académico, no del bibliotecario.

## V. Conclusiones.

La discusión sobre el futuro de las bibliotecas, especialmente las académicas y universitarias, es un tema candente en los últimos meses, al hilo de las consecuencias de la crisis económica. Las tensiones económicas, junto a los cambios en los modelos educativos, y la creciente importancia de la información digital en los procesos de enseñanza y aprendizaje, han traído como consecuencia la formulación de diferentes posturas y visiones sobre el desarrollo a corto plazo de las bibliotecas, y los cambios necesarios para su supervivencia, como reflejan las opiniones recientemente publicadas sobre esta cuestión en la revista *Inside Higher Ed.* (Kolowich, 2009).

La información digital ha cambiado rápidamente en los últimos cinco años, por la popularización de las funcionalidades de interacción. El volumen y la variedad de la información ha aumentado casi geométricamente, pero además se ha multiplicado la velocidad de acceso. También es creciente el volumen de usuarios que accede a la información mediante dispositivos móviles, cambiando el lugar y la experiencia de uso de la información. Por último, la economía de la atención también ha variado, ya que existen múltiples fuentes de información que demandan o requieren la atención del usuario, que pueden resolver sus necesidades, y, como es previsible, las bibliotecas pueden ser, o no, una de esas fuentes.

The screenshot shows the PLoS Computational Biology website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Browse Articles', 'About', 'For Readers', 'For Authors and Reviewers', 'Journals', 'Hubs', and 'PLoS.org'. A search bar is located on the right side of the header. The main content area features the article title 'Defrosting the Digital Library: Bibliographic Tools for the Next Generation Web' and the authors 'Duncan Hull<sup>1,2,3</sup>, Steve R. Pettifer<sup>2,3</sup>, Douglas B. Kell<sup>1,2</sup>'. The article is marked as 'REVIEW' and 'OPEN ACCESS'. On the right side, there are several widgets: 'Download' options (PDF, Citation, XML, Print article), 'Published in the' information (October 2008 Issue of PLoS Computational Biology), 'Metrics' (Total Article Views: 18712), 'Cited in' (Scopus, CrossRef, PubMed Central), 'Average Rating' (4 stars), 'Related Content', 'Related Articles on the Web' (Google Scholar, PubMed), and 'Share this Article' (Bookmark, Email this article).

Fig. 4. PloS.

Ejemplos como los que ofrecen *CiteULike*, *PloS*, o la catalogación y etiquetado colaborativo de *LibraryThing* deben hacer reflexionar a los bibliotecarios sobre si los servicios que ofrecen en internet se ajustan a las necesidades reales de sus usuarios. Como ejemplos de integración entre necesidades del usuario, metadatos, colecciones de documentos e interacción social, están marcando pautas que deben tenerse muy en cuenta para la evolución de las bibliotecas digitales a corto y medio plazo.

## V. Referencias y Citas Bibliográficas.

- Arms, W. (2000). "Automated Digital Libraries: How Effectively Can Computers Be Used for the Skilled Tasks of Professional Librarianship?" *D-Lib Magazine*, 6, 7-8, <URL: <http://www.dlib.org/dlib/july00/arms/07arms.html>>.
- Carr, R. (2006). "What Users Want: An Academic Hybrid Library Perspective." *Ariadne*, 46 <URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue46/carr/>>
- Faba, C. y Nuño, M.V. (2004). "La nueva gestión en las bibliotecas virtuales." *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 74, 19-28.
- Felis Prosper, A, (2004). "La biblioteca híbrida como oportunidad para situar a la biblioteca pública en el centro de la sociedad." *El Profesional de la Información*, 13, 2, 126-130.
- González, N. (2009) *Competencias del bibliotecario 2.0*. <URL: <http://bibliotecarios2-0.blogspot.com/2009/04/competencias-del-bibliotecario-20.html>>
- Hull D., Pettifer S.R., Kell D.B. (2009). "Defrosting the Digital Library: Bibliographic Tools for the Next Generation Web." *PLoS Computational Biology*, 4, 10, e1000204. <doi:10.1371/journal.pcbi.1000204>
- Kolowich, S. (2009) "Libraries of the Future." *Inside Higher Ed*, 24 septiembre 2009 <URL: <http://www.insidehighered.com/news/2009/09/24/libraries>>
- Linked Data (2009). *Linked Data – Connect Distributed Data Across the Web*. <URL: <http://linkeddata.org/>>
- Margaix, D. (2008). *Informe APEI Sobre Web Social*. Gijón: APEI. <URL: <http://informeapeiwebsocial.dmaweb.info/>>
- Miller, P. (2005) "Web 2.0: Building the New Library." *Ariadne*, 45, <URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller/>>
- Soergel, D. (2002). "A Framework for Digital Library Research" *D-Lib Magazine*, 8, 12, 2002. <URL: <http://www.dlib.org/dlib/december02/soergel/12soergel.html>>
- Tramullas, J., (2002). "Propuestas de concepto y definición de la biblioteca digital." En *III Jornadas de Bibliotecas Digitales JBIDI*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid, 2002, 11-20.
- Tramullas, J. (2003-04). "El diseño centrado en el usuario para la creación de productos y servicios de información digital." *Revista Iberoamericana sobre usuarios de Información Forinf@ Online*, 22-23, 6-14 <URL: [http://lemi.uc3m.es/forinf@IMG/pdf/info\\_22-23.pdf](http://lemi.uc3m.es/forinf@IMG/pdf/info_22-23.pdf)>.
- Tramullas, J. Garrido, P: (2005). "Los estudios de usuario en proyectos de biblioteca digital: una revisión de técnicas." En *Actas de las 9as Jornadas Españolas de Documentación Infogestión*, Madrid, 169-179.
- Tramullas, J. (2008). "Tendencias en documentación digital." En *VII Congreso de ANABAD*. Madrid: ANABAD, 39-48.

# PERTINENCIA DE LOS REPOSITARIOS DE OBJETOS DE APRENDIZAJE (ROA) EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

**Beatriz Tancredi**

Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Convenio de Cooperación Cuba-Venezuela, Proyectos Biblioteca Digital Alma Mater y Sistema de Apoyo a la Municipalización.

Venezuela. [beatriztancrediuna@gmail.com](mailto:beatriztancrediuna@gmail.com)

**Recibido:** 18/09/2009; **Aceptado:** 18/09/2009

## **Resumen**

El movimiento de acceso abierto (AA) discurre en torno a dos líneas de trabajo: la correspondiente a las publicaciones científicas, conocida como la “ruta dorada”, y la relacionada con los repositorios institucionales, como la “ruta verde”. En esta línea se inscribe un tipo particular de los repositorios institucionales, a los que se les denomina repositorios de objetos de aprendizaje (ROA). Estos conforman un campo, en un estadio de desarrollo en el que lo común es encontrar una extensa variedad en las definiciones de base, diversidad de sistemas de clasificación y falta de normalización de sus estándares de operación. Este trabajo se propone hacer una contribución a la consolidación del campo. Para ello, utiliza la estrategia discursiva de la contrastación de los ROA con sus referentes más cercanos: las publicaciones científicas de AA y otros tipos de repositorios, para que a partir de la identificación de las semejanzas y las diferencias se pueda construir progresivamente su identidad propia, definida por tres factores: su contenido, su funcionalidad y su arquitectura. Ellos conllevan a contextualizar los ROA como un dominio propio del ámbito de los educadores. Finalmente, se ofrecen reflexiones para ampliar la discusión. Por una parte, en torno al papel de los ROA para resolver problemas de producción, publicación, divulgación, impacto y reconocimiento de los materiales educativos generados por los profesores y por la otra, con la propuesta de una “ruta amarilla” para referirse a las contribuciones específicas que aportan los ROA en el logro de las finalidades del movimiento de AA.

**Palabras Clave:** Acceso Abierto, repositorios institucionales, “ruta dorada”, “ruta verde”, repositorios de objetos de aprendizaje

## **Abstract**

The open access (OA) movement flows around two working lines: one related to scientific publications, known as “golden road”, and the other related to the institutional repositories, known as “green road”. A particular category of an institutional repository is the learning objects repositories (LOR), an area under development where you can normally find a different basic definitions, multiple classification systems and lack of standardization. This work intends to make a contribution to consolidate the area. To do so, a discursive strategy is applied to compare the LOR with its closest references: OA scientific publications and other kinds of repositories, to progressively build a specific identity based on the identification of similarities and differences defined by three factors: content, functionality, and architecture. These three factors provide the context to the LOR as an educator’s own domain. Finally, it is concluded, on one side, the LOR role to resolve the production, publishing, broadcasting, impact, and acknowledgement problems of educational materials by professors, and, on the other side, the proposal of a “yellow road” to identify LOR’s specific contributions to fulfill the goals of the OA movement.

**Keywords:** Open Access, institutional repositories, “golden road”, “green road”, learning objects repositories

## A. A MANERA DE PRESENTACIÓN

El posicionamiento del tema de los repositorios institucionales, en el ámbito de los servicios de información, es un asunto de gran actualidad (Melero, s/f). Se corresponde con la formalización del movimiento de acceso abierto, conocido por su sigla AA en español y OA en idioma inglés y, que se establece a partir de tres hitos: la Declaración de Budapest (BOAI) en el año 2002, la de Bethesda en 2003 y la de Berlín, en el mismo año.

El referido movimiento plantea, a grandes rasgos, que cualquier persona en el mundo, con conexión a Internet, puede acceder libremente, sin restricciones económicas o legales, a información científica, académica y cultural, en cualquier área de conocimiento.

El movimiento de AA busca dar respuesta al menos a tres importantes problemas:

1.- La poca visibilidad y el escaso impacto del conocimiento científico generado, en razón de que tradicionalmente su publicación y uso ha estado circunscrita a determinados espacios y actores. Es lo que se conoce como el fenómeno de la “ciencia perdida”, definido por W. Gibbs, en el año 1995 en el artículo “*Lost Science in the Third World*”, como el conocimiento científico que no está accesible a través de las grandes bases de datos internacionales (c.p. Margaix, 2007).

2.- La fragilidad ética que subyace al hecho de que las instituciones que sufragan con fondos públicos los sueldos de los investigadores tengan que adquirir a altos costos las revistas científicas en las cuales publican esos mismos investigadores y en las que ellos también actúan como árbitros. Esta suerte de centrífuga de los fondos, se agrava si se tiene en cuenta lo escaso de los mismos como resultado de la crisis financiera que se constata en el plano mundial.

3.- La falta de democratización del acceso y uso del conocimiento generado, debida, entre otros factores, a los altos costos de las revistas científicas, como se indicó antes, los presupuestos limitados en las instituciones adquirientes, los monopolios de las editoriales y a problemas con los derechos de autor, entre otros. Aquella conlleva al desafío de diseminar y compartir el conocimiento, lo que en la práctica se traduce en exhibirlo, distribuirlo, leerlo, referirlo y copiarlo libremente.

Ante la anterior problemática se plantea el siguiente interrogante:

¿Qué estrategias se han desarrollado para garantizar al público demandante el acceso libre o con un mínimo de restricciones a la información científica, académica y cultural, en cualquier área de conocimiento?

Con el propósito de lograr las finalidades que plantea el movimiento de AA se han trazado dos líneas de trabajo: la correspondiente a las publicaciones científicas propiamente tales, conocida como la “ruta dorada” y la de los repositorios institucionales, como la “ruta verde” (Melero, s/f). La primera de ellas, asociada a las revistas científicas periódicas, indexadas, cuyo rasgo más distintivo es el arbitraje por pares de los artículos que en ellas se publican. La segunda ruta, la verde, se corresponde con los denominados repositorios institucionales que alojan diversos tipos de documentos y que tienen como característica más relevante que se nutren haciendo uso de mecanismos de autoarchivo. En el presente trabajo focalizaremos la atención en esta última tendencia.

## **B. LOS REPOSITARIOS INSTITUCIONALES (RI) ¿QUÉ SON, CÓMO SE ORIGINAN Y CÓMO SE CLASIFICAN?**

### **1.- ¿QUÉ SON LOS RI?**

La palabra repositorio proviene del latín *repositorium*, y se utiliza para designar un armario o una alacena. El diccionario de la Real Academia Española lo define como un lugar donde se guarda algo. A partir de la década del 2000, y a propósito del movimiento de AA, como se indicó antes, se comienza a utilizar el término repositorio para referirse generalmente a archivos digitales<sup>1</sup> de los productos intelectuales de carácter científico y académico, accesibles a los usuarios, con pocas o ningunas barreras y con la característica de ser interoperables<sup>2</sup> (Flores y Sánchez, 2007).

Dada la reciente data del movimiento de AA, en el cual se inscriben los RI o la “ruta verde”, podría aseverarse que éste es un campo insuficientemente consolidado, caracterizado por los siguientes rasgos:

- variabilidad en las definiciones de base, en los formatos de presentación, en los sistemas de clasificación
- falta de normalización en las plataformas y estándares que se utilizan en su operación
- problemas con la propiedad intelectual de los recursos digitales que aquellos gestionan

---

<sup>1</sup> Archivo formado por documentos en soporte digital por lo que se les conoce como e- documentos.

<sup>2</sup> Se entiende por interoperabilidad a una propiedad del archivo que permite que los objetos allí almacenados puedan ser recuperados por un protocolo de comunicación que “lee” las etiquetas asignadas a los objetos almacenados (metadatos) y los hace localizables, recuperables y posibles de ser intercambiados o compartidos.

- poca integración de la teoría para sustentar el trabajo en esta línea.

En la actualidad, los rasgos antes mencionados, lejos de disuadir a los interesados en el tema, los congregan en torno a un debate activo y fértil sobre la conceptualización de los RI.

## 2.- ¿CÓMO SE ORIGINAN LOS RI?

De acuerdo con el criterio de la autora del presente trabajo, sustentado en la lectura de literatura especializada, con una mirada evolutiva, lo que hoy conocemos como RI proviene de transitar por, al menos, dos momentos diferenciados que tienen en común el hecho de haber surgido como sucesivas reacciones ante un determinado estado de cosas. Así, en un primer momento, ante la predominancia de la “ruta dorada”, que a su juicio es propia de la “ortodoxia científica”<sup>3</sup>, los profesores de instituciones universitarias, advirtieron que las revistas científicas no son los únicos instrumentos que registran el conocimiento científico generado. Éste también se condensa en otro tipo de documentos tales como trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, memorias de eventos científicos, entre otros. Surgen así particulares RI para alojar esos tipos de documentos. Un segundo momento quedó definido cuando otros profesionales que despliegan su labor en alguna institución, en las universidades, por ejemplo, consideraron que las investigaciones no son el único producto relevante. Otro tipo de documentos registran la producción intelectual de sus trabajadores la cual también debe ser documentada, registrada y puesta a la disposición de los interesados, tanto a lo interno como a lo externo de una institución. Así, manuales, informes técnicos, normativas, resoluciones, proyectos, comienzan a tener cabida en los RI.

Es importante destacar que, a juicio de la autora del presente trabajo, los RI vinieron a resolver el problema de la recuperación, archivo y diseminación de la denominada “literatura gris”, término surgido a finales del siglo XIX y popularizado en la década de los años 70, para referirse a la valiosa documentación generada en el seno de las instituciones, que no encontraba cabida en los medios de divulgación ordinarios por no reunir las condiciones establecidas en los cánones tradicionales que regían las publicaciones oficiales. Por tal razón se le llegó a considerar literatura “no convencional”, “semipublicada” o “invisible” (Uxío, 2008) y hasta “fugitiva”.

---

<sup>3</sup> Término inspirado en la obra de Paul Feyerabend, filósofo austriaco (1924-1994), quien desde su anarquismo epistemológico valora la ciencia como una de las tantas formas de expresión y comunicación de los seres humanos, que no es en definitiva, la mejor, ni la más conveniente en todos los casos. Hay que evaluar su pertinencia, sus provechos y sus consecuencias y enriquecerla con otros modos de pensamiento diferentes en cada ocasión, porque esto favorece la escucha de todas las voces que componen el gran coloquio del mundo humano (c.p. Ademir, 2008)

A esta altura de la evolución de los RI se destacan algunas consideraciones en torno a ellos:

- representan un servicio de información que emana de la actividad propia de instituciones cuyo objetivo principal no es publicar, necesariamente. Los RI se llegan a considerar como una “imagen” de la producción científica y académica de la institución o su “marca de identidad” (Melero, 2006), pues comunican un perfil a partir de sus producciones. Así por ejemplo se cuenta con repositorios de tesis de grado, de objetos de aprendizaje, de documentos especializados en Educación a Distancia (propuesto por Ibarra, C. 2008, en la Universidad Nacional Abierta, Caracas) de información comunitaria (propuesto por Dávila, J. 2009 en FUNDACITE, Mérida), entre otros
- posicionan y fortalecen a la institución patrocinadora pues, por la razón antes indicada, ésta pasa a ser proveedora de contenidos en lugar de mera consumidora de los mismos
- paradójicamente, se le cuestiona la adjetivación “institucional”, pues antepone los intereses de la institución patrocinadora a las prioridades de investigación (Foster y Gibbons c.p. Melero y Bayona, s/f). Resulta inevitable concluir que tal cuestionamiento proviene de actores de la “ruta dorada”.
- no existe acuerdo acerca del tipo y formato de los e-documentos que pueden integrar los RI. Todo parece indicar que ninguna de las dos características antes indicadas se consideran condiciones determinantes para su inclusión. Para Melero (2008), los repositorios pueden albergar todo tipo de materiales siempre que estén en formato digital.
- 

### **3.- ¿CÓMO SE CLASIFICAN LOS RI?**

Algunos autores clasifican los RI en temáticos, si los recursos digitales se inscriben en torno a una determinada disciplina o área del conocimiento, e institucionales los cuales son operados generalmente por universidades, para permitirle a sus miembros archivar digitalmente sus producciones y ponerlas a la disposición del público interesado (SSOAR, 2009). La autora del presente trabajo se pregunta si acaso un RI temático, no es también un repositorio institucional, en tanto que su contenido es generado y avalado por una institución. Una cuestión es clara, de una manera genérica un RI puede ser clasificado de acuerdo con su contenido, su funcionalidad y su arquitectura. Así se destacan los siguientes tipos de repositorios, según el documento con el que se asocia:

TIPO DE REPOSITORIO	TIPO DE DOCUMENTOS
PRODUCTOS CIENTÍFICOS	Trabajos de grado (pre y postgrado; Trabajos de Ascenso; comunicaciones a congresos, carteles y posters; <i>pre-print</i> y <i>post-prints</i> ; patentes; <i>softwares</i>
PRODUCTOS INSTITUCIONALES	Reglamentos y normas; documentos de archivo; documentos de trabajo; informes técnicos; video grabaciones de eventos realizados; boletines electrónicos
OBJETOS DE APRENDIZAJE	Guías de estudio y ejercicios; apuntes de clase; simulaciones; bibliografías; presentaciones usadas en clase; pruebas en línea; guías de laboratorio; blogs; problemarios; lecturas

Cuadro 1. Documentos digitales de los Repositorios Institucionales. Bustos, 2007 c.p. Ibarra, C. 2008.

### **C. LOS REPOSITORIOS DE OBJETOS DE APRENDIZAJE (ROA). ¿EN QUÉ SE PARECEN Y EN QUÉ SE DIFERENCIAN DE LOS OTROS TIPOS DE REPOSITORIOS?**

Una primera aproximación a los ROA nos lleva a definirlos como un tipo particular de repositorio que tiene como finalidad recuperar, registrar y difundir materiales educativos digitales que pueden ser reutilizados libremente, de acuerdo con la lógica del AA. Los materiales educativos, en este caso, se denominan objetos de aprendizaje, conocidos por su sigla OA, los cuales serán descritos más adelante.

Para la autora del presente trabajo, el origen de los ROA está marcado por un nuevo momento de reacción frente a la consolidada “ruta dorada” y a los distintos tipos de RI, “ruta verde”, que fueron surgiendo como reacción a los anteriores, como se explicó en la sección anterior. Lo expresado anteriormente encuentra una constatación en la postura de Melero y Sánchez (s/f) para quienes las producciones que se colocan en un RI deben ser el resultado de una investigación por lo que descartan otras producciones más orientadas hacia la docencia/aprendizaje. Esto explica la reacción de los profesores en labores de docencia, quienes muy probablemente consideraron que

el producto de su labor también requería de un “contenedor” *ad hoc* y no de los tradicionales RI, y encontraron en los ROA un valioso recurso que les asegurara espacios para la publicación de los materiales educativos producidos por ellos, poder compartirlos con sus pares y con los estudiantes, de acuerdo con la lógica del AA, y reivindicar su labor docente, como valor agregado. Por las razones antes expuestas, algunos autores se refieren a los ROA como un servicio alternativo para evidenciar otro tipo de productos académicos hasta ahora no considerados en la denominada “ruta verde” y mucho menos en la “ruta dorada”.

Si se analizan los ROA a la luz de los criterios antes indicados que definen un RI: su contenido, su funcionalidad y su arquitectura, se puede decir que un ROA, desde el punto de vista:

- del contenido, posee objetos de aprendizaje (OA)
- de su funcionalidad, se utiliza para apoyar procesos formativos
- de su arquitectura, cuenta con una arquitectura en algunos aspectos similar y al mismo tiempo diferente a la de otros RI y a la de las publicaciones científicas de AA.

## 1.- EL CONTENIDO DE LOS ROA: LOS OA

En el presente aún no se dispone de una definición exacta de los OA. Sin embargo, una de las que cuenta con mayor aceptación es la de Wiley, quien, luego de un proceso de sucesivas actualizaciones del concepto, lo definió en el 2007 como cualquier recurso digital que puede ser libremente adaptado y reutilizado para mediar aprendizajes (c.p. Chiappe, s/f).

La concepción de los OA se basa en el paradigma de la Orientación a Objetos para el modelado de sistemas conocido como UML, siglas de Unified Modeling Language (Booch, Jacobson y Rumbaugh, 1999 c.p. Tancredi, 2004). Tancredi (2004) cita a Zárate para definir un objeto como algo que puede comprenderse intelectualmente, una unidad o entidad individual e identificable, con un papel bien definido en el dominio de un problema y que tiene una frontera definida con nitidez. Derivada de esta definición se dice que los OA son entidades digitales acotadas e independientes del contexto.

En razón de que, de una manera general los OA constituyen un tipo particular de material educativo, y que de acuerdo con la definición de Wiley, antes presentada, se utilizan para mediar aprendizajes, en su producción se atienden principios de diseño instruccional. De acuerdo con Smith y Ragan (c.p. Tancredi, 2004) los principios que orientan el diseño de los OA son los siguientes:

- Independencia: un OA no debe depender de otro OA para su entrega
- Reusabilidad: un OA se construye de tal forma que puede ser reutilizado
- Herencia: un OA hereda cualidades de los objetos derivados de él
- Polimorfismo: un objeto puede reconfigurarse para darle un uso diferente del original, sin cambiar su contenido sustancial.

Los OA varían enormemente tanto en formatos de presentación como en su tamaño, propiedad conocida como granularidad o nivel de agregación que remite a la dimensión o volumen de información que aquel contiene. Ésta es una faceta en la que aún no parece haber acuerdo y constituye uno de los aspectos a debate en la actualidad. Para algunos autores un OA puede ser tan pequeño como una imagen o un sonido, porque esa condición maximiza las posibilidades para su reutilización, para otros autores un curso completo en la web puede ser considerado un OA. Para la autora de este trabajo, el tamaño de un OA debe ser equivalente a lo que tradicionalmente se manejaba en el área del diseño instruccional como una lección. Es importante destacar que recientemente se trabaja en la línea de definir una estructura mínima de consenso para los OA alojados en un ROA. Al respecto, véase, en el Cuadro 2 a continuación, la propuesta de Mortera y Jiménez (2009).

Guión de Objetos de Aprendizaje		
Nombre del objeto: _____		Autores: _____
Componente	Actividad	Representación Multimedia
<b>Contenido informativo del objeto.</b> Tema, competencia, habilidad, unidad.	<b>Diseño instruccional.</b> Objetivo declarado, contenido, Metodología o actividades y evaluación.	<b>Recursos multimedia</b> Materiales Descripción del video o audio a producir. (Material que entregaría el experto informático)
¿Qué se va a aprender?	¿Cómo se va a aprender? 1.... 2.... 3.... 4.... X....	¿Con qué se va a aprender?

Cuadro 2. Guión de Objetos de Aprendizaje. Mortera, F. y Jiménez, M. (2009).

## **2.- LA FUNCIÓN DEL ROA: APOYAR PROCESOS FORMATIVOS**

Como se indicó en la definición aportada por Wiley, los OA tienen como función mediar en procesos de aprendizaje. Profesores y estudiantes pueden recurrir a un ROA para seleccionar aquellos OA que por su contenido y sus características instruccionales pueden ser utilizados para apoyar situaciones de aprendizaje, tanto las individualizadas como aquellas que plantean el trabajo en grupo. Así, un OA podría ser utilizado para estudiar en solitario, para incluirlo como contenido en un material instruccional digital, para discutirlo en una clase presencial, por citar algunas posibilidades de uso. Estas remiten a la característica de adaptabilidad de un OA. Por lo antes expuesto, es importante destacar, que los ROA pueden ser utilizados para apoyar procesos formativos tanto en el marco de un sistema educativo presencial, apoyado por Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como en sistemas a distancia apoyados igualmente por TIC o bajo su modalidad completamente virtual.

En razón de que la gestión de los OA contenidos en un ROA responden a la lógica del AA, el usuario puede consultarlos, bajarlos, referirlos y algo muy particular, reutilizarlos, hasta tal punto, que pueden llegar a ser intervenidos para a partir de su contenido crear un nuevo OA (característica de reusabilidad). Nótese que esto no puede hacerse con los documentos propios de la “ruta dorada”. Uno no puede tomar el texto de un artículo de una revista científica para reescribirlo, sólo puede referirlo en otro trabajo de acuerdo con las normas de citación ampliamente consensuadas. He aquí, entonces, una funcionalidad propia de los ROA.

## **3.- LA ARQUITECTURA DE LOS ROA: SIMILAR Y AL MISMO TIEMPO DIFERENTE DE LAS DE LAS REVISTAS DE AA Y DE OTROS TIPOS DE RI**

Al igual que otros RI, los ROA están configurados por dos componentes genéricos: el contenido y su sintaxis, por una parte y la etiqueta o metadatos<sup>4</sup>, por la otra. Como se pudo observar en el Cuadro N° 1, los tres tipos de RI (De productos científicos, de productos institucionales y de objetos de aprendizaje) alojan una gran diversidad de tipos de documentos digitales o e-documentos cuyo formato de presentación pareciera no ser determinante. Sin embargo, la tendencia en el desarrollo de los ROA, no solamente es a que los contenidos cobijados bajo el repositorio se identifiquen bajo la expresión unificadora OA, sino que, como se indicó en la sección N° 1, recientemente se trabaja en la línea de definir una estructura mínima de

---

4 Descriptores bajo una serie de campos en los cuales se indexan términos controlados y específicos que permitan la búsqueda y utilización y reutilización. Para los OA se utiliza el LOM (Learning Object Metadata)

consenso para los OA alojados en un ROA. En cuanto al segundo componente de los OA, los metadatos, se constata una tendencia a incluir información con valor instruccional, no solamente para almacenarlos y facilitar su recuperación y reutilización, sino para optimizar su naturaleza mediadora de aprendizajes. Entre esas informaciones se tienen: grado de dificultad, tiempo de resolución, nivel educativo para el cual es recomendado, tipo de interactividad, entre otras. Éstas son otras características que le confieren identidad a los ROA.

## **D. A MANERA DE CIERRE: REFLEXIONES PARA COMPARTIR Y UNA PROPUESTA PARA LA CONSIDERACIÓN**

### **1.- LA REFLEXIÓN**

Los profesores siempre han ejercido la faceta de productores de material educativo, con o sin formación para ello, contando con tecnologías tradicionales o con las TIC. La producción generada por los profesores confronta una serie de problemas entre los que se encuentran los siguientes:

- bajo impacto en su publicación y divulgación, por cuanto los materiales producidos no trascienden las fronteras de un aula de clases o de un ambiente virtual para una determinada asignatura. Por tal razón, así como se habla del fenómeno de la “ciencia perdida” también podríamos referirnos al de la “productividad instruccional perdida”
- baja productividad, en razón de que el modelo que se ha venido atendiendo en la producción institucional sistematizada de material educativo (digital o no), particularmente en los sistemas de educación a distancia, se muestra pesado y estático. De acuerdo con la tendencia hacia la flexibilización y variedad de los Modelos de Educación a Distancia identificada por Tancredi (2008), entre otros cambios necesarios se plantea el de la concepción de los materiales instruccionales
- en razón de las características del modelo de producción de material educativo antes indicado, los profesores a quienes les corresponde producir materiales educativos tienden a inhibirse, a demorarse y en el peor de los casos a no culminar el trabajo de producción iniciado
- escaso reconocimiento de este particular tipo de producto intelectual frente a la producción científica. Este tipo de producción tiene poca o ninguna aceptación en los sistemas de reconocimiento de productividad académica.

En cuanto a los tres primeros problemas identificados respecto a la producción de materiales educativos: el bajo impacto en su publicación y divulgación, la baja productividad y algunas de sus consecuencias, cabe destacar que la condición de material educativo digital de los OA, así como la de constituir una unidad o entidad acotada, con un dominio identificable y con fronteras nítidas, hacen de los OA un poderoso instrumento para vencerlos. Ello, en razón de que pueden ser publicados y difundidos en un ROA y porque pueden ser producidos con una mayor prontitud que la que se requeriría para producir un curso completo.

No queda lugar a dudas que las TIC han potenciado las posibilidades de divulgar los materiales educativos digitales producidos haciendo uso de un medio idóneo como lo es el ROA, así como las de producir materiales educativos enriquecidos, debido a que permiten que los OA incorporen imágenes a todo color, sonidos y animaciones, lo que resultaba muy difícil y costoso de incluir en otros tipos de materiales educativos.

En consecuencia, los ROA posibilitan, entre otros resultados: darle visibilidad a los productos de los profesores; incluir a los estudiantes en la producción de materiales educativos digitales; compartir contenidos educativos con colegas y estudiantes; preservar la memoria de las instituciones educativas considerada su patrimonio intelectual; reposicionar el tema didáctico; reivindicar el trabajo de los profesores y potenciarlos, pues pasan de “consumidores” a “productores de contenidos”, lo que prepararía el terreno para un reconocimiento de este tipo de producción académica, identificado como el tercero de los problemas mencionados anteriormente.

## **2.- UNA PROPUESTA A CONSIDERAR: ¿SI NO ES DORADA NI VERDE LA RUTA DE LOS ROA, PODRÍA SER AMARILLA?**

*¿Qué haríamos sin el amarillo? Se preguntó Neruda.*

Ángeles Mastreta, 2007

A lo largo del texto de este trabajo se identificaron las semejanzas y las diferencias de los ROA con las publicaciones científicas correspondientes a la “ruta dorada” y con su referente más cercano los RI, en la cual se inscriben, asociados a la “ruta verde”.

Así, por ejemplo, los ROA:

- comparten de ambas rutas la filosofía de acceso abierto (accesibilidad y diseminación).

- comparten de ambas rutas la estructura más general (contenido propiamente tal y metadatos).
- pueden compartir rasgos de la “ruta dorada” como el arbitraje de los contenidos.
- pueden compartir rasgos de la “ruta verde” como el autoarchivo

Sin embargo, los ROA poseen características peculiares que le confieren identidad. Las vinculadas con su contenido, puesto que incluyen OA que en la actualidad tienden a unificar su estructura; con su función, por cuanto median procesos de aprendizaje y con su arquitectura pues, aunque tienen una estructura genérica compartida con otros tipos de repositorios, los metadatos asignados intentan incorporar propiedades instruccionales con la finalidad de optimizar la función de apoyar procesos formativos. Es así como se puede aseverar que los ROA poseen una identidad propia y pueden ser contextualizados como un dominio particular del ámbito de los educadores. De allí el título del presente trabajo *Pertinencia de los repositorios de objetos de aprendizaje (ROA) en el ámbito educativo*.

Por lo antes expuesto, este trabajo concluye con la siguiente propuesta:

Podría considerarse la creación de una “ruta amarilla” para referirse a las contribuciones específicas que aportan los ROA en el logro de las finalidades del movimiento de acceso abierto, concretamente, a la democratización del acceso libre a información científica, académica y cultural, en cualquier área de conocimiento.

Es necesario acotar que el color seleccionado proviene de una indagación realizada en el campo de la psicología del color. Según aquella, el amarillo sugiere calidez como la que provee el sol, cosecha como la del trigo o la del maíz, acercamiento, entendimiento, desarrollo, libertad, expansión, rasgos todos que aspiramos inspiren a los ROA y que a la manera de Feyerabend (c.p. Ademir, 2008) contribuya a enriquecer la ciencia con otros modos de pensamiento, para favorecer la escucha de todas las voces que componen el gran coloquio del mundo humano.

En la creación y gestión de los contenidos de la propuesta “ruta amarilla”, las bibliotecas digitales tendrán un papel protagónico, al integrar a su condición de centros de servicios de información, la de centros de gestión de las redes de relaciones que se conforman para construir y gestionar un ROA. Para ello actuarán como patrocinadores, co-creadores, proveedores de la plataforma tecnológica y de las capacidades humanas para apoyar a profesores y estudiantes en el desarrollo de este particular tipo de repositorio.

## REFERENCIAS

- Ademir (2008). *Paul Feyerabend: la ciencia como arte*. Recuperado el 3 de enero de 2010 de [http://74.125.93.132/search?q=cache:67hxyF5fERAJ:www.ciencias.es/paul-feyerabend-la-ciencia-como-arte/+%22ortodoxia+cientifica%22&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=ve&lr=lang\\_es](http://74.125.93.132/search?q=cache:67hxyF5fERAJ:www.ciencias.es/paul-feyerabend-la-ciencia-como-arte/+%22ortodoxia+cientifica%22&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=ve&lr=lang_es)
- Chiappe, A. (s/f). *Objetos de aprendizaje 2.0: una vía alternativa para la reproducción colaborativa de contenido educativo*. Recuperado el 03 de enero de 2010 de <http://www.slideshare.net/mcanav/objetos-de-aprendizaje-20-por-andrs-chiappe-la-verde>
- Didac, M. (2007). *La ciencia perdida*. Recuperado el 3 de enero de 2010 de <http://dospuntocero.dmaweb.info/2007/01/30/la-ciencia-perdida/#more-54>
- Flores, G. y Sánchez, T. (2007). *Los repositorios institucionales: análisis de la situación internacional y principios generales para Cuba*. ACIMED, 16 (6).
- Ibarra, C. (2008). *Repositorios Institucionales: Preservación del conocimiento en sistemas de educación a distancia*. Trabajo de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en Información y Comunicación para el Desarrollo. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación. Caracas: Venezuela.
- Melero, R. (2005). Acceso Abierto a las publicaciones científicas: definición, recursos, copyright e impacto. *El profesional de la información*, 15, (4), 255-266.
- Melero, R. (2006). *El significado de un repositorio institucional*. Recuperado el 08 de mayo de 2008 de <http://digital.csic.es/handle/10261/3046>.
- Melero, R. (2008). *El paisaje de los repositorios institucionales open Access en España*. BID, (20). Recuperado el 22 de julio de 2008 de [http://www2.ub.edu/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=20meler4.htm](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=20meler4.htm).
- Melero, R. y Sánchez, S. Bayona (s/f). *La denominación y el contenido de los Repositorios Institucionales en Acceso Abierto: base teórica para la "Ruta Verde"*. Recuperado el 03 de enero de 2010 de <http://digital.csic.es/bitstream/10261/1487/1/OA2rm.pdf>.
- Mortera, F. y Jiménez, M. (2009). *Módulo II. Diseño educativo con base en objetos de aprendizaje*. Recuperado el 03 de enero de 2010 de [http://www.cudi.edu.mx/diplomadoOA/materiales/modulo\\_02/PresentacionV2\\_modulo\\_II\\_v2.pdf](http://www.cudi.edu.mx/diplomadoOA/materiales/modulo_02/PresentacionV2_modulo_II_v2.pdf)

SSOAR, Social Science Open Access Repository. (2009). Recuperado el 09 de enero de 2010 de <http://www.ssoar.info/es/home/ueber-open-access/arten-von-dokumentenservern.html>

Tancredi, B. (2004). *Cursos basados en la Web. Principios teórico prácticos para la producción de cursos*. Trillas: México.

Tancredi, B. (2008). *Tendencias mundiales en Educación a Distancia. Ejercicio preliminar para identificar su expresión en el área de incidencia de UNESCO / IESALC*. Conferencia dictada en el 6to. Congreso Internacional de Educación Superior. La Habana, Cuba.

Uxío (2008). *La literatura gris*. Recuperado el 03 de enero de 2010 de <http://entelequia.bligoo.com/content/view/151923/La-Literatura-Gris.html#content-top>

## LA BIBLIOTECA DIGITAL COMO APOYO A LA EDUCACION A DISTANCIA

### Cinco tesis que permiten la interacción con la Educación a Distancia

***Víctor Manuel Montagut Ortega***

Pontificia Universidad Javeriana, Servicios de Información. Santiago de Cali, Colombia.

[vmontagut@javeriana.edu.co](mailto:vmontagut@javeriana.edu.co)

**Recibido:** 30/10/2009; **Aceptado:** 30/10/2009

#### **Resumen**

La Biblioteca desde la edad media ha jugado un papel determinante en la educación tradicional, hoy la inclusión de las nuevas tecnología y la transformación de la biblioteca tradicional en Biblioteca Digital cambiando sus colecciones en soporte físico en colecciones de documentos digitales “virtuales”. a) Para conocer la interacción de la Biblioteca digital con la educación a distancias se formulan cinco postulados o tesis que son La primera tesis es hacer una definición del concepto de Biblioteca Digital en la educación a distancia; b) La segunda tesis es excluir que la Biblioteca digital es solo una colección de libros digitalizados; c) La tercera tesis es presumir que la Biblioteca Digital debe ofrece los mismos servicios que la tradicional; d) La cuarta tesis es la formación de usuarios de los estudiantes a distancia. e) La quinta tesis es determinar el perfil del profesional que esta al frente de la biblioteca digital. La tesis se desarrolla en definición de la Biblioteca Digital en la educación; enfrentando el desarrollo de colecciones, los servicios que se deben ofrecer en la Biblioteca Digital; un plan de formación de usuarios y el bibliotecario en la biblioteca digital.

**Palabras clave:** Biblioteca Digital; Educacion A Distancia; Desarrollo De Colecciones; Perfil Del Bibliotecologos.

## **I. Introducción**

Desde la Edad Media, las universidades y las bibliotecas han estado estrechamente relacionados, es un hecho que la excelencia en una institución dedicada a la enseñanza y la investigación no puede existir sin un sistema de bibliotecas, todas las instituciones educativas de todo el mundo tienen o deben tener buenas bibliotecas y cualquiera que sea su tipo, tienen como misión satisfacer las demandas de información de sus usuarios, para cumplir su misión realizan una serie de técnicas bibliotecarias que facilitan el acceso a la información a través de un sinnúmero de servicios, apoyados en las tecnologías que juegan un papel relevante a) cambiando las tradicionales colecciones en soporte físico a colecciones de documentos “virtuales” en soportes electrónicos y digitales, b) cambiando los usuarios físicos en usuarios “virtuales”.

La incorporación y uso masivo de las tecnologías principalmente Internet han agilizado la producción académica de documentos en texto completo que están disponibles en formato electrónico a través de la red, consecuencia de la demanda de acceso a la información digital, que desde la última década del siglo pasado se incrementó debido a los beneficios que ofrece este tipo de contenidos para el desarrollo de la ciencia, la educación y la cultura.

Pero sin duda son los servicios electrónicos de información que han ocasionado que las bibliotecas entre sus estrategias desarrollen reingeniería a algunos de sus procesos de trabajo fortaleciendo los tradicionales, principalmente la capacitación a los bibliotecarios para el manejo de los recursos electrónicos y la formación de sus usuarios.

Entre los procesos de transformación cobra un valor significativo el desarrollo de colecciones digitales, incorporando nuevos criterios y parámetros para la selección y adquisición de los recursos electrónicos, desarrollando en los profesionales de la información nuevas habilidades para la búsqueda y recuperación de información, que amplíen sus conocimientos en el fenómeno creciente de la industria de la información, en el desarrollo de sus contenidos temáticos, en los costos de adquirir los recursos electrónicos, las formas de venta, tipos de licenciamiento, y sobre todo pensar “NO” de forma individual sino de forma colectiva para establecer acuerdos de colaboración para adquirir de manera colectiva tanto bases de datos en línea como revistas electrónicas.

Las bibliotecas en la educación superior encuentran su razón de ser en apoyo a la investigación y la educación, una cuestión importante es cómo las bibliotecas pueden y deben transformarse a sí mismas con el fin de hacer frente a los cambios en nuestros sistemas educativos, la interrelación entre los Profesionales de la información, la innovación tecnológica, los usuarios y los recursos electrónicos han posibilitado que las Bibliotecas digitales sean una realidad como apoyo a la educación tradicional, a distancia y/o virtual.

## II. Recordando algunos conceptos que interactúan en la educación a distancia

La metodología de la Educación a Distancia ha demostrado su potencial de crecimiento y consolidación, debido precisamente a la flexibilidad para incorporar, experimentar y evaluar nuevas formas de aprendizaje del conocimiento, es por ello una alternativa viable. Con el fin de recrear el acoplamiento tradicional entre la educación, universidades y bibliotecas, se deben tener en cuenta algunos aspectos importantes por parte de estas instituciones y su emulación digital que deben ser considerados. Esta integración requiere que las características de las bibliotecas y de los sistemas educativos estén presentes, así como todas las funciones administrativas de apoyo para ambos. Las características relacionadas con educación a distancia y bibliotecas digitales son:

### 1. Conceptos de educación:

La educación a distancia basada en las NTIC se caracteriza por un potencial de interacción entre los actores de los procesos de enseñanza y aprendizaje mucho mayor que el de la educación a distancia convencional.

- **Educación:** "La acción o proceso de educar o ser educado". O igualmente más simple "La acción de impartir conocimientos".
- **Aprendizaje:** El aprendizaje es un proceso de adquisición de un nuevo conocimiento y habilidad. Para que este proceso pueda ser calificado como aprendizaje, en lugar de una simple retención pasajera, debe implicar una retención del conocimiento o de la habilidad en cuestión que permita su manifestación en un tiempo futuro. El aprendizaje puede definirse de un modo más formal "como un cambio relativamente permanente en el comportamiento o en el posible comportamiento, fruto de la experiencia" Cotton (1989)
- **Educación a distancia:** El término Educación a Distancia representa una variedad de modelos de educación que tienen en común la separación física de los maestros y algunos o todos los estudiantes (University of Maryland).
- **Aprendizaje a distancia:** La escuela y el instructor controlan la educación a distancia pero el aprendizaje es responsabilidad del estudiante. El estudiante es responsable de obtener el conocimiento, comprensión o aplicación a través del proceso educativo.
  - Aprendizaje abierto (Open Learning)
  - Aprendizaje distribuido (Distributed Learning)
  - Aprendizaje flexible (Flexible Learning)

- **Educación virtual:** La UNESCO (1998), define como "entornos de aprendizajes que constituyen una forma totalmente nueva, en relación con la tecnología educativa... un programa informático - interactivo de carácter pedagógico que posee una capacidad de comunicación integrada. Son una innovación relativamente reciente y fruto de la convergencia de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones que se ha intensificado durante los últimos diez años".

## 2. Medios utilizados en la educación a distancia

La irrupción de las NTIC, especialmente la red de redes el Internet, en la vida del hombre y en su campo social, político, económico y cultural han venido promoviendo cambios en la forma de realizar las cosas, esto ha generado un conjunto de necesidades, sobre todo en el ámbito educativo y especialmente en la formación de las personas.

- **Plataforma tecnológica:** se define como "el conjunto de hardware y software donde se almacena, accede, recupera y estructura la información y contenidos de una institución de educación".
- **Voz:** Las herramientas educativas relacionadas con la voz se pueden dividir en interactivas y pasivas. Entre las primeras encontramos el teléfono, la audioconferencia, correo electrónico con voz y radio de onda corta. Las herramientas tecnológicas pasivas de voz son el radio. Las tecnologías interactivas permiten la comunicación simultánea en los dos sentidos, enviar y recibir, en tanto que en las pasivas el alumno solamente recibe el mensaje y no puede contestarlo en ese momento.
- **Video:** Dentro del video encontramos las imágenes fijas, como las presentaciones de computadoras (slides shows), las imágenes con movimiento filmadas (películas, videos, películas digitalizadas, etc.) y las imágenes con movimiento transmitidas en tiempo real. Estas pueden ser en una sola dirección, como las que se envían a través de satélite o televisión comercial o pueden ser a través de las computadoras en videoconferencias de escritorio o videoconferencias interactivas.
- **Datos:** Corresponde a la información enviada y recibida a través de computadoras. En esta clasificación se encuentran cuatro grandes categorías: Educación Asistida por Computadora; Educación Administrada por Computadora; Educación con Multimedia a través de Computadora; Educación por medio de Computadoras.
- **Impresos:** Ha sido la forma básica de los programas de Educación a Distancia, a partir de la que evolucionaron los actuales sistemas. Incluye los libros de texto, guías de estudio, cuadernos de trabajo, programas de estudio, casos de estudio, etc. En la

actualidad algunas de las formas impresas han sido desplazadas por datos enviados a través de computadoras y puestas a disposición de los alumnos a través de Internet, en donde es común encontrar los programas de clases, las lecturas, las guías de estudio y algunos materiales más. El alumno puede ahora consultarlos en Internet, pasarlos a su computadora o imprimirlos si lo desea.

### **3. Interlocutores en la educación a distancia**

Hoy se plantea un cambio en la concepción y alcance de la formación del recurso humano, educándolo a lo largo de su vida, con herramientas que le permitan aprender a aprender, aprender a convivir y aprender a ser, esto ha generado un impulso sin precedentes a la educación a distancia, en sus distintos niveles, formatos y modalidades.

- **Estudiantes:** Independientemente del contexto en que se desarrolle la educación, el papel de los estudiantes es aprender. Esta es una tarea generalmente intimidante que en la mayoría de los casos requiere motivación, planeación y la habilidad para analizar y aplicar los conocimientos que aprende. Cuando la educación es a distancia tienen una carga especial por que se encuentran separados de sus compañeros, y no tienen cerca de ellos con quién compartir sus intereses y conocimientos. Por otro lado, con las nuevas tecnologías, tienen ahora la posibilidad de interactuar con otros compañeros que viven en medios muy posiblemente distintos al suyo, y enriquecer su aprendizaje con las experiencias de los demás, además de la experiencia de sus maestros.
- **Maestros:** La efectividad de cualquier proceso de educación a distancia descansa firmemente en los hombros de los maestros. En un salón de clases tradicional, las responsabilidades del maestro incluyen además de determinar el contenido específico del curso, entender y atender las necesidades particulares de los estudiantes. En la educación a distancia los maestros deben además:
  - Desarrollar una comprensión y conocimiento de las características y necesidades de sus estudiantes a distancia con muy poco o ningún contacto personal.
  - Adaptar los estilos de enseñanza, tomando en consideración las necesidades y expectativas de una audiencia múltiple y diversa.
  - Conocer la forma de operar de la tecnología educativa mientras conserva su atención en su papel de educador.
  - Funcionar efectivamente como facilitador y como proveedor de contenidos.
- **Asesores:** Es un nuevo personaje en la educación a distancia que se utiliza, en los sitios remotos, para apoyar al maestro o instructor principal, proporcionando asesoría y apoyo a los estudiantes y siendo un puente entre los estudiantes y el maestro principal.

Desarrollan funciones como instalación de equipo y software, reúnen los trabajos y tareas, aplican exámenes y son los ojos y oídos del maestro en los sitios distantes.

- **Personal de Soporte:** Son los encargados de que los innumerables detalles técnicos y de comunicación requeridos en un proceso de educación a distancia funcionen efectivamente. En la parte técnica de la tecnología educativa, se encargan de la instalación y funcionamiento de las redes de comunicación, de la instalación o desarrollo del software requerido para el proceso de educación a distancia, de la asistencia técnica de las dudas de los alumnos o de la corrección de las fallas y problemas de comunicación, o de funcionamiento.
- **Administradores:** están directamente relacionados con la planeación e instrumentación de los programas de educación a distancia.

#### 4. Herramientas mínimas para una clase virtual

- **Tablón:** Espacio virtual que el tutor/consultor tienen para hacer una comunicación univoca con el estudiante.
- **Debate:** Preguntas específicas o determinadas de la materia en particular.
- **Foro:** Proponer y hacer preguntas de cualquier tema de la asignatura, es el espacio más abierto, lo cual se asemeja al aula de clases en la educación tradicional.
- **Biblioteca digital:** Disposición y fuentes de recursos sin ningún tipo de límites.



Figura 1

### **III. La Biblioteca Digital como apoyo a la e-educación**

Las tecnologías de la información cambio la manera de concebir la enseñanza, de participar activamente en su aprendizaje del mismo modo en que transformó la biblioteca física en biblioteca digital, durante la última década muchos debates se centran sobre el concepto de Biblioteca digital; si al debate le agregamos el papel que juega la Biblioteca digital en la educación podemos estructurar el trabajo en cinco tesis para resolver el debate:

- a) La primera tesis es hacer una definición del concepto de Biblioteca Digital en la educación a distancia;
- b) La segunda tesis es excluir que la Biblioteca digital es solo una colección de libros digitalizados;
- c) La tercera tesis es presumir que la Biblioteca Digital debe ofrece los mismos servicios que la tradicional;
- d) La cuarta tesis es la formación de usuarios de los estudiantes a distancia.
- e) La quinta tesis es determinar el perfil del profesional que esta al frente de la biblioteca digital.

Como reflexión o dicho en otras palabras, no se trata de hacer lo mismo que antes pero en Internet. Se trata de añadir valor al conocimiento y de gestionarlo, definiendo y manejando escenarios de intercambio para potenciar su creación, difusión y uso.

#### **1. Concepto de Biblioteca Digital en la educación:**

No es nada fácil en estos momentos definir qué es una biblioteca digital, es decir, lo que cada uno de nosotros entiende por biblioteca digital, y más concretamente, distinguir entre el uso y el significado de los diferentes términos que se utilizan para definir esta realidad.

Básicamente, se han utilizado y mezclado tres conceptos que, pese a tener connotaciones diferentes, muchas veces han pretendido definir lo mismo: biblioteca electrónica, biblioteca digital y biblioteca virtual.

En la web del Digital Library Project (1), hay una definición de biblioteca digital, que proviene del Santa Fe Workshop on Distributed Knowledge Work Environments y que en opinión de esta misma web es una de las mejores definiciones. Dice así: "El concepto de biblioteca digital no es únicamente el equivalente de repertorios digitalizados con métodos de gestión de la información. Es más bien, un entorno donde se reúnen colecciones, servicios, y personal que

favorece el ciclo completo de la creación, difusión, uso y preservación de los datos, para la información y el conocimiento". (Dora Pérez: La biblioteca digital)

Para el propósito de este trabajo se supone que "Las Bibliotecas Digitales son organizaciones que proveen los recursos, incluyendo personal especializado, para seleccionar, estructurar, distribuir, controlar el acceso, conservar la integridad y asegurar la persistencia a través del tiempo de colecciones de trabajos digitales que estén fácil y económicamente disponibles para usarse por una comunidad definida o para un conjunto de comunidades." La Association of Research Libraries.

La Association of Research Libraries (ARL) (2) señala unos elementos comunes a los diversos términos con los que se designan las bibliotecas digitales (bibliotecas electrónicas, bibliotecas virtuales, etc.). Algunos de estos elementos son:

- La biblioteca digital no debe ser una entidad individual.
- La biblioteca digital requiere que haya medios tecnológicos para enlazar recursos.
- Los enlaces entre un gran número de bibliotecas digitales y los servicios de información deben ser transparentes para los usuarios. El acceso universal a las bibliotecas digitales y a los servicios de información debe un objetivo principal.
- Las bibliotecas digitales no deben limitarse a suplir documentos, sino que deben ofrecer otros elementos digitales que no pueden suministrarse en formato impreso.
- Los sistemas de recuperación de información deben ser flexibles, precisos, rápidos, automáticos y fáciles.

#### **Objetivos de las bibliotecas digitales:**

- Eliminar barreras geográficas y temporales.
- Funcionamiento bajo un equipo multimedia básico con una conexión baja.
- Inclusión y actualización de los contenidos vía web.
- Comunicación entre profesor y alumno sin necesidad de contacto físico.
- Proporcionar información actualizada al tutor de la trayectoria del alumno.
- Proporcionar ayuda al alumno sobre su trayectoria y resultados.
- Ofrecer todos los recursos integrados desde una misma interfase.
- Crear un interfase amigable que permita a los alumnos aprender sin necesidad de esfuerzo.
- Lograr la implicación del alumno en la materia mediante fórmulas intuitivas.

## **2. Desarrollo de Colecciones**

El uso de las tecnologías ha incrementado la producción y difusión de la información científica, los documentos de texto completo disponibles son cada día mayor, los estudiantes por su facilidad demandan en mayor uso los documentos digitales para consulta y reutilización.

La incorporación de los documentos digitales y los servicios electrónicos ha ocasionado que las bibliotecas cambien los parámetros para el desarrollo de sus colecciones y establezcan nuevos procesos y políticas de trabajo en la sección y adquisición, tomando como base diferentes criterios a destacarse:

- Criterio de contenido y/o alcance de la colección a ser incorporada en la Biblioteca Digital.
  - Colecciones de documentos propios (docentes, investigadores, alumnos)
  - Recursos electrónicos comerciales (bases de datos, e-libros, e-journals)
  
- Criterio de calidad de la información digital
  - Evaluación
  - Legibilidad
  - Actualidad
  - Autoría
  - Propiedad intelectual
  
- Criterios de normalización de los recursos electrónicos
  - Diseño, ubicación y acceso
  - Recuperación, interactividad, navegación y presentación de la información
  - Acceso a la información
  
- Preservación de las colecciones
  - Administración y disposición de las colecciones
  - Descarte documental

### **3. Servicios de la biblioteca digital**

La biblioteca digital no es equivalente a una colección digitalizada además de los servicios tradicionales es también una serie de actividades que reúne las colecciones, servicios y personas en apoyo del ciclo de vida completo de la creación, difusión, uso y preservación de la información se deben tramitar contenidos, debe crear y gestionar mercados donde productores de contenidos (profesores, investigadores) y consumidores de los contenidos (estudiantes, investigadores y profesores) puedan intercambiar ágilmente conocimientos. se manifiestan a través de la realización de paneles de discusión temática, servicio de publicaciones multimedia en servidores web, consulta en línea, y otros.

Las bibliotecas digitales y las bibliotecas tradicionales no debe ser independiente, una biblioteca digital debe ser una perfecta extensión de la biblioteca que ofrece la facultad y los estudiantes con acceso a la información en cualquier formato que ha sido evaluado, organizado, archivada, y en conserva

- 1) El servicio por excelencia dentro de una biblioteca es la búsqueda y recuperación de información en texto completo de forma organizada y con documentos estructurados. Si este servicio no está presente no podemos hablar de una biblioteca digital. A partir de éste y del universo de usuarios que se desee atender se pueden desarrollar servicios adicionales,
- 2) Consulta de catálogos,
- 3) Enlaces a sitios relacionados con el tema de especialización o hacia otras bibliotecas.
- 4) Pizarrón de noticias o eventos que referentes al tema.
- 5) Comercio electrónico, en la que, a través de la página de la biblioteca se puedan adquirir libros, manuales, revistas o servicios especializados referentes a información.
- 6) Listas de discusión son un buen foro para formar un grupo de usuarios activos con intereses comunes.
- 7) Diseminación selectiva de información, por suscripción, en la que los usuarios pueden recibir, mediante correo electrónico, la información de su interés o los enlaces a páginas que los lleven a ella.
- 8) Referencia virtual

La gama de servicios puede ser tan amplia como sea la imaginación del bibliotecario o coordinador del proyecto, pero no hay que olvidar el objetivo principal de ofrecer información estructurada y organizada.

#### **4. Formación de usuarios**

¿Qué es la formación de usuarios? La instrucción que prepara a los usuarios de biblioteca con las habilidades que le permitan ser los usuarios independientes y sofisticado de las bibliotecas y sus recursos (Diccionario de biblioteconomía y ciencias de la información).

¿Infoxicación? superabundancia de información, que en si misma no es conocimiento

El proyecto ALFIN de la Junta de Andalucía insiste que el éxito de la utilización por parte de los usuarios de los recursos de la Biblioteca Digital es impartir una adecuada formación de sus usuarios y sus bases para implementar proyectos de capacitación deben estar enfocados en las siguientes premisas:

- Conjunto de habilidades que capacitan a los individuos para saber:
  - cuándo y por qué necesitan información
  - dónde encontrarla y cómo evaluarla
  - cómo utilizarla de manera eficaz
  - y cómo comunicarla de manera ética.
  
- Conjunto de capacidades, habilidades, conductas y actitudes que permiten al individuo buscar, acceder, valorar y utilizar de forma eficaz la información más relevante en cualquier soporte para la toma de decisiones, solución de problemas, desarrollo personal y social, participación democrática, etc.
  
- Persona alfabetizada en información: "Aquella persona que sabe cuándo y por qué necesita información, sabe dónde encontrarla, y cómo evaluarla, y utilizarla para generar nuevo conocimiento y comunicarlo de manera ética".
  
- Comunicar de manera ética, se refiere al uso ético y responsable de la información: respetar la confidencialidad y los derechos de autor, reconocer siempre el trabajo de

otras personas, informar con propiedad, evitando el sesgo a la hora de comunicar y compartir los resultados

- Formación virtual, a través del espacio digital de la biblioteca en:
  - Guías web de la biblioteca y sus servicios
  - Tutoriales de uso de las bases de datos, catálogo, etc.
  - E-learning e instrucción en redes
  - Selecciones de recursos
  - Tutoriales sobre estrategias de uso de la información
  - FAQs
  - Formas de comunicación como chats o e-mail

## **5. El bibliotecario en la Biblioteca Digital**

La mayoría de los bibliotecarios tenemos la conciencia de aceptar que no solo tenemos la responsabilidad de tener buenas colecciones, de prestar servicios de calidad, sino también de EDUCAR a los usuarios de la biblioteca en la utilización eficaz de sus productos, la formación y la enseñanza se realiza en forma de capacitación de usuarios, la paradoja la enfrentamos en como capacitar y hacer que los estudiantes de la modalidad a distancia utilicen los recursos de información.

Por los tanto, la Biblioteca Digital se perfila como un centro de servicios de documentos además de la biblioteca propiamente dicha. El usuario no suele tener a su alcance los documentos físicos ni cuenta con profundos conocimientos tecnológicos, no puede desplazarse tan fácilmente, necesita respuestas inmediatas y personalizadas.

En esta nueva biblioteca el bibliotecario tiene entonces que:

- Diseñar, crear y organizar contenidos.
- Dar servicios bibliotecario-documentales.
- Presentarse en un entorno fácil y amigable.
- Ofertar sistemas de usabilidad y de navegación óptimos.
- Ofrecer contenidos específicos.

- Estar presente en los diferentes espacios de la universidad.
- Facilitar formación en línea.
- Proponer servicios personalizados y respuestas en línea.

Así mismo el Bibliotecario debe:

- Reconoce el rol formador de su tarea y que la biblioteca es un espacio de aprendizaje,
- Su actuación debe tener un sentido formador,
- No sólo cuenta con el saber, sino que sabe hacer,
- Tiene habilidades interpersonales, capacidad de trabajo colaborativo en ambientes físicos y virtuales,
- No sólo es competente en el acceso y uso de información, sabe enseñar a hacer gestión del conocimiento.

Definición de competencias y niveles: (Rebium)

- Conocimientos específicos de la información y documentación.
  - Interacción con los usuarios.
  - Conocimiento del entorno profesional de la Información y Documentación.
  - Conocimiento del marco jurídico y administrativo de la gestión de la información.
  - Identificación y validación de fuentes de información.
  - Gestión de colecciones y fondos.
  - Tratamiento físico de documentos.
  - Análisis y representación de la información
  - Organización y almacenamiento de la información.
  - Búsqueda de información.
  - Elaboración y difusión de la información
- Conocimientos sobre comunicación.
  - Comunicación oral y escrita
  - Práctica de una lengua extranjera
  - Comunicación visual y sonora
  - Comunicación interpersonal
  - Comunicación institucional
- Competencias sobre gestión y organización.
  - Técnicas de gestión administrativa

- Técnicas comerciales y de marketing
- Técnicas de adquisición
- Técnicas de gestión micro-económica
- Técnicas de instalación, acondicionamiento y equipamiento
- Técnicas de planificación y gestión de proyectos
- Técnicas de diagnóstico y evaluación
- Técnicas de gestión de recursos humanos
- Técnicas de formación
- Otros conocimientos aplicados a la información y documentación.
  - Todos los conocimientos útiles para la gestión de la información.

Aptitudes del Bibliotecario: (Rebium)

- Capacidad de adaptación
- Capacidad de análisis y comunicación
- Curiosidad intelectual y espíritu crítico
- Capacidad de decisión
- Capacidad de iniciativa y de trabajo en equipo
- Capacidad de síntesis y de organización

#### **IV. Conclusiones.**

Las Instituciones de Educación y no solamente las de Educación Superior, pasan por un momento trascendental en donde se ven impactados sus modelos educativos y sus formas de trabajo, originados por los cambios en nuestra sociedad actual y su forma de operar debido a las nuevas tecnologías.

Siendo la información y el conocimiento, factores determinantes de la capacidad y potencialidad para el desarrollo de una sociedad, las bibliotecas se convierten en entidades claves y por ende, el bibliotecario también es clave fundamental, de ahí que su capacitación sea tan importante.

Siendo la Biblioteca Digital un medio de comunicación con características especiales para uso académico, éste es un medio estratégico para el desarrollo de proyectos en los que se involucra el intercambio de información de manera ágil y oportuna, concluimos que la Biblioteca Digital frente al papel de la Educación a Distancia es:

1. Es una necesidad.
2. La tecnología y sus consecuencias están afectando todas las facetas, incluida la educación.
3. La calidad en la educación tiene importancia fundamental.
4. Fácil capacidad de adaptabilidad.
5. Asimilar el crecimiento vertiginoso del conocimiento.
6. Disminuir la distancia de tiempo y espacio.
7. Ponerse en contacto con los mejores expertos con sus audiencias de manera eficiente.
8. Mejorar considerablemente la calidad de la educación.
9. Es una institución cooperativa.

## **V. Referencias y citas bibliográficas.**

Diccionario de biblioteconomía y ciencias de la información; Londres: Libraries Unlimited, 2004, p. 750

DIGITAL LIBRARY PROJECT. University of California, Berkeley. <http://elib.cs.berkeley.edu>

"Digital Library Using Next Generation Internet". IEEE Communications Magazine 37(1) (January 1999).

DOWLING, Thomas. "Using Multimedia File Formats".

FINK, Donald G. "The Impact of Technology on Library Science". Special Libraries. 1977,

GARRET, John. "Digital Libraries: The Grand Challenges". EDUCOM Review, 1993, Vol. 28, number 4. <http://www.ifla.org/documents/libraries/net/garrett/txt>

GRAHAM, Peter. "Requirements for the Digital Research Library". College and Research Libraries, July 1995, pàg.331-339. <http://www.ifla.org/documents/libraries/net/drc.htm>

INTERNATIONAL JOURNAL ON DIGITAL LIBRARIES. 1997. Vol.1. Núm. 1

LITMAN, Jessica. "Copyright Law and Electronic Access to Information". A: Peer-Reviewed Journal on the Internet. <Http://www.ifl.org>

LOWRY, Charles B. "Preparing for the Technologic Future : A Journey of Discovery. A: Library Hi Tech. 1995. Pàg. 39-53

MINTZER, Fred. "Developing Digital Libraries of Cultural Content for Internet Access". A: IEEE Communications Magazine. 1999. Vol. 37, Núm. 1, pàg. 72-78

MITCHELL, William J. "Homer to Homer-Page: Designing Digital Books. 1996, February. <http://>

NATIONAL DIGITAL LIBRARY FEDERATION. "America's Heritage : Mission and Goals for a National Library Federation. <http://www.ifla.org/documents/libraries/net/digfed2.htm>

NEWBY, Gregory B. "The Digital Electronic Library". Syracuse University : School of Information Studies, 1991. <http://www.ifla.org/documents/libraries/net/newby.txt>

RESEARCH AND ADVANCED TECHNOLOGY FOR DIGITAL LIBRARIES: Second European Conference; proceedings/ ECDL'98, Heraklion, Crete, Greece. Berlin, etc.: Springer, 1998

LAFUENTE LÓPEZ, RAMIRO. (1999) *Biblioteca digital y orden documental*. México : UNAM, CUIB, p. 40

CODINA. LLUIS (2000) Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. En: *Rev. Esp. De Doc. Cient.*, 25 (1) p. 9-44.

RELACIÓN DE EUROCOMPETENCIAS EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Madrid: CEDIC, 2000

SREENIVASULU, V. "The role of a digital librarian in the management of digital information systems". En: *The Electronic Library*, vol. 18, No. 1

# LAS PUBLICACIONES PERIÓDICAS: ENTRE PECADOS ESCRITURALES Y DIATRIBAS SOBRE LOS SOPORTES MEDIÁTICOS DE DIVULGACIÓN

*Pedro J. Rivas*\*

\* Universidad de Los Andes, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Educación,  
Revista EDUCERE – La Revista Venezolana de Educación. Mérida, Venezuela. [rivaspi@ula.ve](mailto:rivaspi@ula.ve)

**Recibido:** 15/09/2009; **Aceptado:**15/09/2009

## **Resumen**

Las ideas organizadas para esta conferencia son el producto de un saber editorial fundamentado en la acción y la reflexión provenientes de tres publicaciones periódicas universitarias: EDUCERE, la revista venezolana de educación, PROSPECTIVA y EQUISÁNGULO, la Revista Iberoamericana de Educación Matemática. Este recorrido experiencial permite afirmar que la creación y producción del pensamiento de una universidad es localizable, medible y cualificable por lo que se escribe, se publica y se hace eficazmente visible. Lo que no se muestra no tiene influencia académica ni impacto social, es como si no existiese. Ello permite abordar tres pecados capitales que obran negativamente sobre la producción del saber y del conocimiento institucional: pensar pero no escribir, escribir y no publicar, y publicar sin divulgar ni visibilizar. En la misma dirección se aborda el nefasto exclusivismo de los escritores consagrados, que junto a gestiones editoriales “virtuales o enquistadas” sin agenda ni dirección, contribuyen a abortar proyectos editoriales y a liquidar prematuramente la vida de un buen número de revistas universitarias. En el marco de esta perspectiva se alude a la dicotomía generada por los discursos fragmentarios que toman partido en la falsa discusión entre las publicaciones impresas tradicionales y las novedosas electrónicas, ignorando que la divulgación del conocimiento humanístico, científico y tecnológico es un principio comunicacional y no una moda tecnológica, que la visibilidad es el propósito terminal de toda publicación, independientemente de su soporte mediático, ya que de lo que se trata es de generar el mayor impacto social y cultural en el mundo de los lectores. Finalmente, la conferencia enfatiza el sentido axiológico de la credibilidad que debe tener toda publicación periódica, ya que ella es la síntesis del trabajo constante, riguroso y perseverante de una gestión editorial que se yuxtapone y complementa con el espaldarazo que le dan sus articulistas al depositar su confianza en una revista que aparece periódicamente y no cuando puede; del trabajo de los árbitros que certifican la calidad y garantizan que lo evaluado es sencillo, serio y riguroso; de la labor de asepsia lingüística y literaria del corrector de estilo al tratar con especial atención los artículos ya evaluados; y del necesario apoyo institucional y el indispensable y oportuno soporte financiero. Especial mención se

otorga al máximo árbitro que certifica la aceptación y pertinencia de lo producido: el lector planetario que puede estar en cualquier centro documental hemerográfico de las poblaciones merideñas de Tovar, Timotes o Canaguá o al frente de su computador en las ciudades de Córdoba de Argentina o en Casablanca de Marruecos navegando por la autopista del cyberespacio. De ello dan cuenta las estadísticas ofrecidas por los objetivos e imparciales contadores electrónicos de los repositorios institucionales o bases de datos que ofrecen al director de una publicación, al autor de un artículo o al lector virtual información confiable y de primera mano sobre el número de visitas y descargas a la que es sometido un artículo o una revista en un momento determinado o a lo largo de su existencia editorial visibilizada.

**Palabras clave:** publicar, credibilidad editorial, visibilizar, contadores electrónicos

Nada más apropiado para considerar en una institución universitaria que observar crítica y constructivamente la relación existente entre la producción del saber y su comunicación. En la práctica, este proceso simbiótico de creación y difusión se establece entre lo que una universidad piensa, dice e investiga y lo que se publica y se disemina de ello. Estas tareas mancomunadas son posibles si nuestras instituciones universitarias garantizan a sus profesores las oportunidades y los medios para publicar y divulgar el saber producido hacia los distintos ámbitos donde pueda generar impacto académico y pertinencia social. Al revés también es válido, la institución esperará la producción reflexiva, la propuesta y los resultados del trabajo académico de sus profesores-investigadores para divulgarlos. Es la reciprocidad de un acto académicamente mancomunado.

La Universidad de los Andes representada por sus profesores, investigadores y estudiantes indagadores, dispone en la actualidad de un medio de difusión electrónico identificado como el Repositorio Institucional SABER-ULA<sup>1</sup> que permite que la comunidad universitaria pueda disponer, sin dificultad alguna, de accesibilidad para sus productos intelectuales. Este dispositivo tecnológico le garantiza al pensamiento escrito visibilidad e instantaneidad para ser sometido a la discusión y a la controversia pública con nuestros pares nacionales y de otras latitudes, lográndose el objetivo de toda universidad de dar difusión al saber creado. No olvidemos que el propósito de toda publicación científica y humanística es divulgar, enseñar y “hacer universidad desde la escritura”<sup>2</sup>.

Michel Faraday acuñó una idea que latiga con furia nuestra práctica investigativa y de docencia **“trabaje, termine y publique”**. Este imperativo se complementa con otra consigna del mundo de la investigación, **“en la ciencia solo existe lo que se publica”**, para destacar que en el anonimato una revista no tiene existencia. La visibilidad de una publicación queda demolidamente sentenciada en el conflicto dicotómico de **“publicar o perecer”** que los anglosajones señalan con la categorización: **“publish or perish”**

Lo que no se muestra no existe ni tiene impacto social. En el mundo de las ideas lo que no se escribe no tiene existencia para los otros, solo habita en el habla del sujeto pensante. Lo que se escribe y no se publica se convierte en un acto invisible que yace en las notas de quien las escribe, por tanto jamás disfrutará de la certificación social y cultural del otro.

En este acto de omisión e indiferencia, la autonomía universitaria tan defendida en tiempos de crisis, muere lenta y paulatinamente asfixiada en los lápices profesoraes y estudiantiles que no escriben, en los escritos que nadie lee por ausencia de divulgación pertinente, en las cajas de revistas cerradas que impiden que las revistas circulen por las librerías o quioscos, y en las publicaciones que no pueden acceder ni oportuna ni tardíamente a la red informática por falta de iniciativas del autor, de la institución o por carecer de la infraestructura tecnológica básica.

### Tres pecados escriturales y comunicacionales de la universidad

La intención de toda escritura es contribuir a restablecerle al otro la significación del habla propia, porque creemos en lo que éste pueda decir y escribir, porque existe un saber y un hacer apropiados y apropiables, legitimados por una práctica social y por una reflexión crítica, transformadora y propositiva capaz de incidir en el avance de la ciencia, el arte, la tecnología y el desarrollo humano. Por estas consideraciones es que su saber es divulgable, si no, está condenado a perecer.

Este es el reto de todo profesor universitario que aspira trascender desde la palabra documentada, no desde el relato testimonial que otros puedan evocar sobre su trabajo académico como educador.

Al igual que la ciencia, para la comunidad universitaria lo que no se publica no existe, solo la lectura comprensible resucita la vivacidad de la escritura. Así, la palabra cosificada en un manuscrito de papel, en un texto inerte tipeado y archivado en una carpeta manila o en las consideraciones encriptadas del disco duro de la computadora del autor, que no se publique ni se divulgue se convertirá en un secreto inútil y ahistórico.

El pensamiento universitario ha estado tradicionalmente sometido a la tentación de diversas situaciones que problematizan el flujo del pensar y del hacer universitario materializado en el sentido y el significado de la palabra escrita para ser publicada y diseminada. Metafóricamente podemos observar estas desfiguraciones a través de su anclaje en tres pecados que niegan al sujeto creador, ocultan el pensamiento hecho palabra y la condenan a su desaparición cultural e incluso la abortan antes de su aparición.

Estos tres pecados son: primero: ***pensar y decir pero no escribir***, segundo: ***escribir y no publicar***, finalmente: ***publicar y no divulgar ni visibilizar***.

El primero es propio de la subcultura pedagógica del profesor discursivo que vive la enseñanza del presente desde el relato oral. Su trascendencia en el tiempo la detiene su paradójica agrafía. El verbalismo de una actuación docente sin los respaldos del documento escrito desaparece el valor de lo dicho y hecho.

El segundo pecado se aloja en un docente cuya escritura no tiene destino ni lectores que le den significado, valor y existencia a la palabra como expresión de su saber y conocimiento.

A estos dos pecados propios del sujeto hablante y escribiente se agrega un tercero, de naturaleza institucional, que imposibilita que el pensamiento circule libremente a través de sus expresiones más conocidas como son la revista y el libro. Este yerro impide que el pensamiento se disemine, reproduzca y transforme. Esta falta por omisión no permite que la palabra se haga presente en el acto de la lectura que da cuenta del momento histórico de la comprensión y la apropiación de las ideas. Esta desfiguración de la palabra escrita no favorece la mirada del otro que la visibiliza y le da vida al sujeto escribiente.

Solo se visibiliza lo que se hace presente, lo que esta allí frente a nuestros ojos. Solo existimos desde la mirada ajena; vemos y somos vistos pero siempre desde la mirada que nos escruta y nos certifica. Descubrimos o nos descubren a partir de lo que decimos o escribimos. El acto de la comunicación siempre será mínimamente a dos voces, a dos escrituras, a dos miradas.

### **Los escritores de toga y sin birrete y el síndrome del tercer número**

Nuestro transitar por el mundo editorial del libro universitario descubre en la academia la existencia de un lado oscuro y perverso que impide el desarrollo de cualquier iniciativa editora por más meritoria que fuere, si ella no está en correspondencia, en gran parte, con la satisfacción de los intereses particulares de un sector del profesorado que escribe y publica.

Esta mirada auscultadora muestra la práctica antiuniversitaria de un tipo de pensamiento elitesco que se expresa en las tintas de sus escritos y en la arrogancia de un utilitarismo que busca alojamiento acomodaticio en las publicaciones certificadas por su alto nivel de normalización y visibilidad, además de estar posicionadas por su regularidad y calidad que garantizan a sus colaboradores buenas puntuaciones para sus acreditaciones como investigadores.

Estas publicaciones consolidadas son aquellas que están rankeadas en el país, la mayoría del extranjero, donde no es fácil acceder a sus páginas por su carácter limitante y excluyente, o por el altísimo costo económico que implica publicar en este tipo de revistas privadas, de carácter lucrativo, que han convertido un artículo en una mercancía cuya publicación tiene un valor en la demanda del mercado de las publicaciones indexadas.

¿Por qué se produce este fenómeno?, ¿por qué existe este mefistofélico culto al beneficio inmediato de ciertos autores que no apuestan al crecimiento y a la consolidación de revistas que están en proceso de formación?

Es conocido por todos que una publicación periódica que recién inicia sus avatares editoriales no tiene identidad legitimada ni reconocimiento porque no posee trayecto ni tiene historial todavía. Ello es entendible. Una revista en estas condiciones, en proceso de arranque no da crédito a nadie porque todavía no lo posee. El crédito académico proviene solo desde la escritura y de quienes creen en ella, es decir, de quienes le proporcionan el beneficio de la duda y aportan sus manuscritos sin preguntar si la revista está alojada en índices reconocidos o si está clasificada como tipo A, B ó C.

Un autor académico (no nos referimos a si es un docente escritor o investigador meritorio, PEI o PPI), es auténticamente universitario cuando escribe voluntariamente y con agrado para revistas académicas altamente rigurosas pero también para aquellas de corta data, que todavía no poseen trayecto ni trayectoria, porque está consciente de que se trata de un episodio solidario y hasta fundacional. Este acto le transfiere voluntaria e intencionalmente su prestigio como investigador y escritor. Se trata de alimentarla desde el nutriente de su pluma, de apoyarla para aquilatarla desde su saber humanístico, científico o tecnológico.

Esta actitud de desprendimiento y cooperación universitaria cataliza el desarrollo temprano de una publicación que apenas comienza a dar sus primeros pininos editoriales. Luego le será fácil ser incorporada a los índices, directorios, catálogos, colecciones, registros, bibliotecas y hemerotecas virtuales y repositorios institucionales electrónicos, tanto del país como del extranjero, porque las contribuciones son la máxima garantía para que una revista aparezca con la regularidad estimada.

La desaparición de una publicación tiene como una de sus causas primarias la falta de apoyo de los escritores-investigadores. En el proceso de desarrollo de una publicación periódica superar la etapa de sequía de manuscritos es una tarea de probada diligencia de una buena gestión editorial. Nadie entrega un manuscrito a una revista que no lo pide. Un artículo no es un producto generoso que se entrega con indiferencia o se solicita como una dádiva menesterosa.

Así se construye una publicación periódica, desde el aporte individual o grupal, pero solidario de los autores universitarios que apuestan a las publicaciones académicas. Solo sembrando un artículo se puede cosechar una revista. No existen revistas sin manuscritos ni estos sin un medio que los divulgue y disemine. El individualismo engraido y pragmático de muchísimos autores representa una sombra borrascosa que contribuye a que la universidad extravíe la mirada de su guía, timón y bitácora, porque la universidad no es una entidad jurídica, académica y física si no está expresada en la práctica social y cultural de sus hombres y mujeres.

De igual manera, una revista que se inicie en el mundo de las publicaciones debe tener claramente establecido para su comité editorial que la tarea de difusión del saber universitario no es una tarea fácil, especialmente cuando se trata de convencer a una comunidad de escritores para que contribuyan con sus producciones intelectuales para una revista que todavía no existe, que está en gestación y con una regularidad que está por verse. Se trata de ganar para sí el beneficio de la duda.

### **El síndrome del tercer número que nunca existió**

La historia de las publicaciones que hoy aparecen con regularidad y solvencia son aquellas que lograron sortear con éxito los obstáculos y las dificultades del mundo escritural y editorial, por tanto, pudieron sobrevivir efectivamente al síndrome del tercer número, suerte de lápida en cuyo epitafio se registran los abortos editoriales de proyectos que fracasaron, por muchas razones, pero particularmente por falta de solidaridad, entrega, camaradería y cooperación entre ciertos pares, que son excelentes impares del trabajo individualista, que viven el disfrute de un prestigio lleno de competencias y con poco o nulo aporte a la consolidación de nuestras publicaciones periódicas.

El síndrome del tercer número es declaración y acta de defunción de una publicación en la que nadie tiene nada que publicar. Es el denominado fatídico tercer fascículo que representa la cripta de las ideas y de los escritores ausentes. Es el intento editorial fallido de la esperanza ingenua de directores y editores de buena voluntad que acompañan a sus revistas al cementerio

de publicaciones, donde no habrán discursos ni lamentos, ni la universidad llorará porque paradójicamente ella estará representada en la indiferencia y el desinterés de los que no quisieran escribir y de los que pudiendo hacer algo para impedir su muerte, nada hicieron.

En este acto de fallecimiento de una revista, los directores y los simbólicos comités editoriales son los responsables, en primer grado, porque no fueron capaces de conducir exitosamente un proyecto editorial que depende fundamentalmente de la capacidad de gestión y de iniciativas para consolidar la cultura editorial de su revista, sin la cual no es posible garantizar su existencia. Una publicación nace y muere tempranamente por diversas causas, nunca es achacable a un solo factor. Así mismo, se desarrolla y permanece por múltiples factores, nunca por uno solo.

Si la academia universitaria actuara solidaria y vigilante, y la dirección editorial fuese efectiva y diligente, entonces la multiplicidad de revistas académicas sería otra, la permanencia daría mayor longevidad a su existencia, y los escritores, tanto consolidados como noveles, recibirían el beneficio de tener más espacios donde publicar y, por tanto, ser más leídos.

### **La verdadera visibilidad**

Gracias a la invención de la escritura, el pensamiento se conserva y se mantiene vivo en el éter de la memoria. Hoy la tecnología de las comunicaciones nos proporciona ese maravilloso invento llamado Internet que posibilita a nuestros investigadores universitarios viajar por el mundo virtual con su palabra de compromiso pedagógico y humanista ofreciendo el producto real de su creación.

El ingreso a las universidades de este paradigma comunicacional de acceso abierto y libre al mundo del conocimiento nos plantea nuevas propuestas e innovadores desafíos que exigen una revisión seria y juiciosa para modificar nuestros marcos de referencia institucional y nuestro imaginario individual y colectivo existentes, lo cual supone que nuestra práctica escritural y pedagógica universitaria también debe revisarse y transformarse sin que priven el optimismo neurótico del “ahora mismo” o la medida miedosa y conservadora del “hay tiempo para todo”. Nunca los extremismos han sido buenos consejeros menos compañeros fiables de un viaje que haga posible las utopías.

En lo administrativo y financiero las publicaciones universitarias de carácter académico poseen ahora una nueva significación y un uso que les van más allá del formato impreso, son los nuevos soportes digitalizados que compiten en costos, instantaneidad, visibilidad, cobertura y novedad. Nombraré solo dos: el formato multimedia y las publicaciones en línea.

Esta reflexión conduce obligatoriamente a revisar con visión autocrítica el papel que juega buena parte de nuestras dependencias universitarias que quedaron rezagadas y desconectadas funcionalmente entre sí.

La visibilidad de una publicación se expresa en los múltiples espacios donde puede acceder un lector. Así, es tan importante tener una publicación en una página Web, en un sitio, en un portal electrónico, en una base de datos o en un repositorio institucional de una universidad o de una biblioteca virtual, como colocarla en una librería y un quiosco o tenerla ubicada en una biblioteca institucional.

Esta particularidad no puede desperdiciar ni olvidar los santuarios donde se ha alojado tradicionalmente el saber: las valiosísimas bibliotecas, las hemerotecas, las salas de lectura, las librerías y los kioscos callejeros. Estos deben ser espacios y medios obligados donde las publicaciones deben permanecer. No olvidemos que la virtualidad tiene altos costos económicos y profundas dependencias tecnológicas con los propietarios reales de las autopistas de la información y con los centros del poder transnacional suministradores de las tecnologías computacionales y los dispositivos informáticos.

Una universidad que aprende el valor de la divulgación debe estar pendiente de que sus publicaciones sean objeto de canjes y donaciones, además es imperioso que toda publicación periódica esté debidamente acreditada en índices, registros, catálogos, directorios, bases de datos, bibliotecas y hemerotecas virtuales. Allí se garantiza su existencia desde la prueba testimonial.

Parece absurdo o un contrasentido lo que afirmaré, pero nadie investiga y escribe para no divulgar su producción intelectual, tampoco las revistas se hicieron para no circular efectivamente. No obstante, la realidad nos dice otra cosa. Las instituciones universitarias adolecen de políticas de divulgación que acerquen el saber producido al mundo lector. No es suficiente financiar una revista o un libro, es necesario distribuirlo a través de políticas agresivas de intercambios y ventas. El escritor y el editor de una publicación no pueden asumir toda la cadena de producción y colocación que es más una tarea de emprendimiento gerencial propia de nuestras instituciones universitarias.

Una universidad del siglo XXI debe disponer para sus estrategias comunicacionales de un repositorio institucional donde alojar toda su producción intelectual, so pena de quedarse rápidamente rezagada en el tiempo y atascada en el umbral de la invisibilidad y el silencio.

### **El falso dilema entre las publicaciones impresas tradicionales y las digitales**

Este careo y aparente problema representa una falsa dicotomía creada alrededor de la polémica entre las plataformas de las publicaciones impresas y las virtuales. En nuestro caso, las entendemos como formatos que sirven al mismo fin. Ellas no coexisten, ni conviven, ni compiten entre sí, ni se complementan, simplemente porque son lo mismo. Lo que varía es el soporte que las aloja y las estrategias de difusión y visibilidad que utilizan.<sup>3</sup>

La virtualidad es instantaneidad, pero fundamentalmente, es difusión, diseminación y visibilidad de lo publicado. Lo impreso es convencionalidad escritural. Por esta razón, ya es rutinario saber que en Caripito, Maracaibo, la Mesa de Esnujaque, Cabimas o en Tacarigua de la Laguna, leen la versión escrita en papel o la consultan por Internet, tal como lo hacen desde

Toluca, Cali, Madeira, Lisboa, Nueva York, Viña del Mar, Ushuaia o la Gran Canaria<sup>4</sup>; al final, es lo mismo, porque su contenido no varía lo que cambia es la herramienta de transmisión. Igual sirven para el mismo propósito.

### **Las nuevas exigencias de los investigadores y editores de revistas académicas virtuales**

Transitar la universidad del siglo XXI a través de la globalización del conocimiento, implica nuevos retos y desafíos que deben asumirse con la convicción de que este país no se construye desde fuera sino desde nuestras capacidades creadoras y de adaptación a los requerimientos de un mundo cada vez mas contradictorio, más complejo e interdependiente. Nuestras limitaciones no deben considerarse gríngolas ni grillos que aprisionen nuestros pasos hacia una soberanía plena, reconociendo que la tarea no es nada sencilla.

En este sentido, me permito hacer las siguientes cinco consideraciones de muchas que tipifican los nuevos retos del trabajo de difusión académica electrónica:

Es importante comenzar un proceso de reconfiguraciones en los planos conceptuales, metodológico y operativo sobre las publicaciones universitarias de acceso abierto y libre para continuar desmitificando la supuesta complejidad e inaccesibilidad a los medios electrónicos de divulgación.<sup>5</sup>

El problema estaría en la decisión de los profesores autores-editores para asumir este paradigma de manera comprometida. No hacerlo así en el contexto de la sociedad del conocimiento y de una universidad del siglo XXI, se considera como un delito institucional por omisión e indiferencia que atenta contra el principio de la autonomía universitaria al no cumplirse con la condición de difundir el pensamiento y los saberes consagrados en nuestra universidad en el marco de unos requerimientos epocales que exigen nuevas y sabias maneras de satisfacerlos.

Las publicaciones en este formato se obligan a someterse a un exigente y riguroso proceso de auto-evaluación y evaluación externa, no sólo para mantener altos estándares de calidad y práctica humanístico-científica sino para que tengan elevados niveles de comunicabilidad y pertinencia social.

Es indispensable que las universidades, los directores y equipos editores de las publicaciones periódicas tengan información oportuna sobre el acceso a los índices, catálogos, bases de datos, directorios, registros, bibliotecas y hemerotecas virtuales donde alojar la producción editorial, para así disfrutar el beneficio de la comunicación, la visibilidad, la certificación y el aval académico sobre la calidad de las mismas.

Esta particularidad permite que los autores que escriben para nuestras publicaciones sientan que su obra intelectual es reconocida y, a la vez, se les brinde el tránsito hacia otras formas de distinción exigidas en los ascensos académicos, premios y reconocimientos institucionales. No obstante, debe tenerse presente que este no debe ser el valor más importante.

No se publica solo para ascender, ni se investiga para no comunicar; se escribe y publica para ingresar a nuevas comunidades de pares y nuevos lectores planetarios y producir efectos positivos en la comunidad real.

Una publicación electrónica reduce significativamente la tarea editorial, comparada con el formato impreso, puesto que la producción se simplifica a la recepción de materiales, revisión, arbitraje y a realizar una diagramación que será plana y lineal. En los casos de mayor complejidad en su organización discursiva, solo adicionaría la incorporación de cuadros, ilustraciones, fotografías, diagramas y anexos. Podría afirmarse que después de estos pasos de naturaleza editorial, la tarea de incorporarla a la red queda en manos de los técnicos del servidor o del repositorio de la universidad.

En síntesis, la práctica de la elaboración de una revista electrónica lleva directamente a su difusión, manteniéndose intactas solo las funciones del arbitraje y la corrección de la impresión predigitalizada. En este paradigma desaparecen los conceptos del canje o intercambio de publicaciones, donaciones, almacenaje en anaqueles y ficheros hemero-bibliográficos, distribución y mercadeo. La edición es solo virtual, ese es su mayor valor competitivo. La calidad y pertinencia del artículo o de la propuesta intelectual se encargará de convencer y persuadir al lector de su valor y trascendencia.

La publicación digital la asume ahora el autor bajo una perspectiva diferente a la publicación impresa. En el paradigma tradicional el autor de un artículo tenía dificultad para saberse consultado. Ahora, en las publicaciones electrónicas, el autor tiene acceso al contador de consultas de su artículo o producto académico. Por su parte, el director de una publicación electrónica y los equipos editores conocen en el momento deseado el volumen y la magnitud de las consultas de lo publicado, lo que les permite orientar la política editorial hacia determinados campos o áreas que han sido reconocidas por el lector, o tomar las medidas correctivas pertinentes tras la revisión de las propuestas publicadas débilmente demandadas, seguramente por su bajo interés lector, o por la exclusión que generan las tendencias o productos que gozan del privilegio promocional de la moda escritural.

Las nuevas maneras de concebirse la visibilidad de una publicación académica están determinadas por el acceso rápido y efectivo de la información al público virtual. Las mediciones del impacto sociocultural que ella produce comienzan por descubrir qué nos dicen los contadores electrónicos sobre las estadísticas de consulta de una revista y sus artículos. Esta nueva realidad da paso a un lector virtual ubicado en algún punto del planeta, muy diferente a la tradicional sensación que producía la presencia personalísima de un sujeto o la cercanía geográfica donde se encontraba un escritor o un texto.

En tiempos de globalización, el lector planetario no tiene espacio ni tiempo definitivo, es un usuario particular que da virtualidad y, a la vez, concreción a la visita, a la consulta o a la descarga del documento de manera libre. Así es como hoy se valida y se acredita un artículo. La prueba de

la carga la determina el contador electrónico de visitas que está a la vista del lector y a su acceso para su comprobación.

Ahora Internet ha generado otras formas de certificación y acreditación de facto. ¿Cuánto vale su artículo?, sencillo: cuantas veces haya sido consultado. Ya no se pregunta ¿cuántas veces ha sido citado el autor en publicaciones impresas? Para bien o para mal, no lo sabemos, pero la “circulación circular del saber” en las comunidades de fans que se escribían y se citaban incestuosamente, por fortuna empieza a quedarse en el rezago del pasado.

La nefasta práctica empotrada en comunidades de amigos que se leían, se citaban y se recomendaban entre ellos, en una suerte de endogamia perversa y esterilizante que desfiguraba el valor universal del conocimiento, está dando paso a una nueva manera de democratizar el saber y de exponerlo para ser sometido a la prueba de un público virtual que es diferentísimo al lector convencional que ayer conocíamos en los módulos enclaustrados de nuestras muy recordadas y altamente apreciadas bibliotecas y hemerotecas físicas.

Esta particular visión de la escritura y la lectura en el mundo de la virtualidad exige de nuestras máximas Casas de Estudio y de quienes divulgan la producción escritural, de una mirada diferente para garantizar que el saber académico tenga presencia en los *estantes digitales* de las hemerotecas y bibliotecas electrónicas que ahora las podemos encontrar en nuestras casas, oficinas o en el cyber-café de la esquina.

### **La escritura pública es un acto de idoneidad y moralidad comprobable**

El acceso abierto y a texto completo de nuestras publicaciones electrónicas garantiza que nos leerá un universo indeterminado de lectores, que además, juzgará, no solo, la calidad académica de nuestra propuesta, sino la moralidad implícita en el acto escritural.<sup>6</sup>

La apropiación indebida de la creación ajena es una fechoría fácilmente detectable por los mecanismos evaluadores del lenguaje electrónico, lo cual genera responsabilidades civiles y penales, así como morales, las cuales nunca podrán ser canceladas ni olvidadas.

Publicar en Internet es someter al juicio público nuestra idoneidad intelectual, honestidad y sinceridad personal como escritores. De allí la importancia de cuidar nuestra credibilidad como escritores idóneos, probos y éticos.

### **Una breve conclusión: las publicaciones virtuales no son una panacea**

En lo conceptual y doctrinario es menester desechar la tendencia a creer que en la tecnología de la información se incuba la panacea del éxito, que todos los productos intelectuales ofrecidos son de calidad y que todo lo existente está alojado en la red. De igual manera, es una falacia suponer que la inclusión educativa se logra por el alcance y la cobertura en la difusión de un saber seleccionado. La información no es conocimiento si no hay comunicación y apropiación humanizada del saber. La instrucción no conduce a la educabilidad.

Los nuevos derroteros universitarios observados con nuestra incorporación a la Declaración de Berlín están definitivamente comprometidos con una integración responsable y democrática al mundo de la globalización en la perspectiva del rescate y la dignificación de nuestra condición de seres humanos con deberes y derechos, así mismo, desde el respeto a nuestra definición geo-histórica-cultural en el contexto de la pluralidad y la diferencia frente a las hegemonías planetarias y neocoloniales que nos han impuesto formas de ser y pensar para convertirnos en eficientes consumidores de información y negadores de nuestra condición de sujetos de cultura con arraigos ancestrales incorporados a los avatares del siglo XXI.

## NOTAS

\* Profesor titular de la Universidad de Los Andes Mérida-Venezuela. Profesor e investigador activo de la Escuela de Educación. Director de EDUCERE, la revista venezolana de educación y EQUISANGULO, la revista iberoamericana de educación matemática.

1. El Repositorio SABER-ULA es una base de datos que nos acerca como comunidad de escritores, lectores y propulsores del saber mediático, en el buen sentido del término. Su acceso es un gesto institucional que dignifica y ennoblece la iniciativa de una universidad al reconocer que la producción intelectual de sus académicos es posible vehicularla a través de un nuevo paradigma de diseminación y circulación del saber que nos incorpora, en condición de pares, a la sociedad de la comunicación y del conocimiento. La Universidad de los Andes pone a disposición de sus once Facultades, dos Núcleos universitarios y dos extensiones, una plataforma tecnológica de las más avanzadas de América Latina. Ella facilita el ingreso de sus autores a una nueva concepción comunicacional representada por la autopublicación electrónica y el desarrollo de las revistas digitalizadas de acceso abierto y libre, sin que se deje de seguir estimulando la incorporación de las publicaciones físicas convencionales a la difusión en línea. Asimismo, el paradigma electrónico de comunicación estimula la incorporación de nuevos sitios web profesoraes, de grupos, centros, institutos, programas, comunidades académicas y órganos administrativos; plantea nuevos retos, otras miradas y nuevas expectativas.

2. La Ley de Universidades (1970) en su artículo 3 establece que la misión de la universidad se orientará a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza. Así mismo, la Ley Orgánica de Educación (1980) en el Capítulo V, de la Educación Superior, establece en los objetivos de la educación superior, artículo 27, numeral 3, lo siguiente: "difundir los conocimientos para elevar el nivel cultural y ponerlos al servicio de la sociedad y del desarrollo integral del hombre".

3. En EDUCERE, la revista venezolana de educación y otras muchas publicaciones se ha roto esta falsa discusión al asumirse simultáneamente los dos formatos, el impreso físico y el digital de difusión por Internet.
4. En EDUCERE se cree en la trascendencia de su visibilidad al apegarse a la capacidad comunicadora de Internet y nuestros colaboradores-escritores saben que sus propuestas académicas son más consultadas. Ahora existe un mayor número de nuevos lectores que dejaron de ser sólo venezolanos para acceder a diferentes miradas y reflexiones de otros sujetos pertenecientes a gentilicios internacionales.
5. A esta fecha en la Universidad de los Andes existen más de cincuenta (50) revistas impresas debidamente digitalizadas y colocados en la red, Saber-ULA. Este es un indicador institucional que demuestra que sí es posible hacerlo sin mucha dificultad si existe la responsabilidad académica para asumir esta obligación.
6. Esta circunstancia de nuestra microhistoria en la producción, nos obliga a imprimirle a la producción editorial un mayor rigor en la selección de los textos y en la evaluación de arbitraje. La razón es sencilla: somos vehiculadores de productos ULA que se exhiben y exportan al mundo de manera libre y democrática, sin costo alguno para los usuarios. No olvidamos que somos depositarios de un valor agregado que solo se aprecia desde los planos del saberse consultado, la satisfacción de haber contribuido a la difusión del conocimiento y, finalmente, de ser reconocidos éticamente y con probidad por nuestros autores y lectores, así como por la Universidad de los Andes, a quienes nos debemos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Klaus Joffé. (2007). ¿Qué es la ciencia? Una Visión interdisciplinaria. Caracas: Fundación Polar. Litografía Imagen Color, S.A.
- REPÚBLICA DE VENEZUELA. (1970). Ley de Universidades. Congreso Nacional. Caracas, 8 de septiembre.
- REPÚBLICA DE VENEZUELA. (1980). Ley Orgánica de Educación y su Reglamento Congreso Nacional. Caracas, 28 de julio.
- REPÚBLICA DE VENEZUELA. (2009). Ley Orgánica de Educación. Asamblea Nacional. Caracas, 19 de agosto.
- Rivas, Pedro José. (2006). La diseminación de los saberes universitarios virtuales y su visibilidad escritural son reconocidos por la Universidad de Los Andes. EDUCERE, 10(34): 531-537.
- Rivas, Pedro José. (2009). Ver, vernos y ser vistos desde la palabra. Notas inéditas para el Foro "La lengua escrita en el siglo XXI". I Encuentro de docentes e investigadores en el área de la lectura y la escritura. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela; 6 y 7 de febrero.

# LOS PREJUICIOS HACIA LA MODALIDAD A DISTANCIA

## En estudiantes del Curso Introdutorio de la Universidad Nacional Abierta de Venezuela

**Néstor Leal Ortiz**

Universidad Nacional Abierta, Venezuela. [lealo@hotmail.com](mailto:lealo@hotmail.com)

**Recibido:** 15/09/2009; **Aceptado:** 15/09/2009

### Resumen

Se presentan los resultados de una investigación cualitativa, que tuvo como objetivo esencial, indagar y mostrar los prejuicios que, acerca de la Educación a Distancia (EaD), tienen aspirantes a ingresar a la Universidad Nacional Abierta de Venezuela. A estos fines se realizaron, entre los años 2004 al 2008, entrevistas en profundidad, a un total de 173 personas. La entrevista se centró en conocer qué pensaban en relación con los estudios a distancia. Las respuestas, que fueron grabadas y transcritas, se categorizaron inicialmente en dos tipos: a) prejuiciadas (o cargadas de opiniones o ideas negativas sobre la modalidad a distancia, sin conocerla realmente: 41% de los informantes) y no-prejuiciadas (opiniones o ideas que denotan desconocimiento de la modalidad, actitud de apertura hacia la misma o deseos de conocerla o insertarse en ella para luego, sobre la base de la propia experiencia, emitir un juicio más realista: 59% de los entrevistados). Posteriormente se realizó un análisis más detallado de las respuestas prejuiciadas, el cual reveló que las opiniones o ideas negativas, sobre la modalidad a distancia, sin conocerla realmente, se centran en torno de los siguientes aspectos: 1) la calidad de la formación que se va a recibir; 2) el prestigio de la institución por no ser presencial; 3) la aceptación y el prestigio que vaya a tener el egresado de una institución a distancia; 4) la forma de aprender y de estudiar en la modalidad a distancia; 5) los contenidos del material instruccional y 6) el nivel académico de los profesores que se desempeñan en una institución no-presencial. Si se toma en cuenta que desde el punto de vista teórico los prejuicios implican una distorsión, un sesgo y una predisposición que determina en buena medida el comportamiento de los individuos hacia determinadas personas, objetos, situaciones o grupos, puede afirmarse entonces que, en este caso, ellos pueden influir negativamente en el proceso de adaptación del estudiante a la modalidad a distancia y, además, dada sus convicciones, pueden generar una resistencia importante a la introducción de los cambios requeridos por la modalidad en cuanto a la autonomía e independencia del estudiante. Esto es especialmente cierto si se parte del hecho de que

en los prejuicios están implicados los estereotipos o imágenes mentales simplificadas y con pocos detalles acerca de esta institución y la modalidad de estudios en la que se funda. Los resultados de esta indagación ponen de relieve el papel fundamental que deben jugar los servicios de apoyo al estudiante (asesoría académica y orientación), en el proceso de facilitar la adaptación a una modalidad que exige competencias, actitudes y modos de ver la realidad de los estudios universitarios, de una forma diferente a como el estudiante percibe y concibe dicha realidad.

Teniendo como sustrato la presencia y el devenir tecnológico de los medios de comunicación, la Educación a Distancia (EaD), sin lugar a dudas, ha mostrado un desarrollo importante y significativo; sin embargo, tal como lo sostiene Ojeda (2004), sus aplicaciones aún presentan inconvenientes de tipo técnico, pedagógicos, didácticos y culturales. A estos obstáculos, bien podrían agregarse los de orden psicológico, que se expresan a través de ciertos prejuicios que algunos individuos poseen en relación con la modalidad, considerada esta desde la perspectiva que nos ocupa, como un objeto de percepción para esos individuos.

Ahora bien, no puede negarse que la imagen social de la EaD ha evolucionado favorablemente. En este sentido, Barbera (2001), considera que ella ha dejado de ser en poco tiempo una educación de segundo orden, para llegar a constituir una educación deseada por todos los sistemas y los niveles educativos y por todos los estamentos sociales. Este planteamiento reconoce de manera implícita, la calidad de la formación a través de la modalidad a distancia, lo adecuado que resulta su sistema y los logros y cambios que ella genera en los estudiantes. De estar relegada al último sitio de la valoración educativa, la EaD pasó a esperar, pacientemente, una oportunidad para demostrar su potencialidad (Tiana Ferrer, 1986), siendo empleada dentro del sistema democrático, como una estrategia de impacto en campañas electorales (Alvarez c.p. Mena, 2002), pasando luego a conformar una “revolución tranquila”, en la medida que se fue permeando muy lentamente en todos los niveles educativos (Morsy c.p. Mena, 2002), hasta llegar, como lo señala Mena (2002), a asociarla con las nuevas tecnologías. Esta misma autora arguye que el camino que ha recorrido la educación a distancia, y en el que está involucrado el reconocimiento de su calidad en la formación de los estudiantes, se vincula directamente a la imagen que como institución social, ella ha construido y sostenido, entendiéndose que esta imagen viene a ser la representación internalizada de dicha institución, por parte de la sociedad o de un sector, sobre la base de su singular experiencia con la modalidad en cuestión.

En el marco de estas consideraciones, se llevó a cabo la presente indagación que tuvo como objetivo primordial aproximarse cualitativamente a los prejuicios que respecto a la modalidad a distancia, tienen estudiantes de reciente ingreso a la Universidad Nacional Abierta, vale decir estudiantes del Curso Introductorio. A estos fines se realizó una entrevista en profundidad focalizada en la percepción que en ese momento estos estudiantes, acerca de la modalidad de la UNA. El total de informantes fue de 173 estudiantes, quienes aspiraban a cursar las carreras de Educación, Ingeniería y Administración, en esta institución.

A modo de marco general, se presentan algunas consideraciones teóricas básicas, respecto de lo que son los prejuicios, puntualizándose luego algunas de las características de los informantes y los resultados de esta investigación, que se inserta dentro de los estudios que acerca de la adaptación del estudiante a distancia, se adelantan en esta Universidad (Leal Ortiz, 2007; 2003).

#### Una definición de prejuicio

El término prejuicio proviene del latín *praejudicium* que significa juzgado de antemano y es como su nombre lo indica “pre-juzgar algo”. En términos generales implica llegar a un juicio sobre el objeto antes de determinar la preponderancia de la evidencia, o la formación de un juicio sin experiencia directa o real. De acuerdo con Light, Séller y Calhoun (1991), el prejuicio es una predisposición categórica para aceptar o rechazar a las personas por sus características sociales reales o imaginarias. Si bien esta característica humana ha sido definida de manera distinta por varios autores, ofrece algunos componentes comunes, que a continuación veremos.

#### Características de los prejuicios

1. **Prejuicio como actitud:** el prejuicio constituye una actitud, es decir, una predisposición personal a responder de cierta forma frente a un estímulo. Se considera una actitud ya que condiciona la respuesta personal hacia el medio, de acuerdo con un precepto anterior. Una característica importante es que la persona tiene una posición personal sobre una situación, sin conocerla en profundidad.
2. **Connotación negativa:** la gran mayoría de los autores estudiosos del tema, estiman que el prejuicio posee en sí mismo, una connotación negativa. Las actitudes negativas de rechazo hacia un grupo, implican sentimientos y creencias de desvalorización hacia el mismo, expresando un desacuerdo evidente, e incluso desprecio, hacia condiciones o características del grupo.
3. **Es una actitud aprendida:** sobre la base de las experiencias que la persona ha tenido a lo largo de su vida, principalmente durante la infancia. En la obra *Novum organum*, una de los más conocidos textos del filósofo inglés Francis Bacon, publicado en latín en el año 1620 y que pretendía la reforma del conocimiento y la defensa del nuevo método de la filosofía experimental y de la inducción, frente a los razonamientos de la filosofía escolástica, queda planteado que los prejuicios se producen

porque los niños desde el nacimiento van aprendiendo primero lo que la familia o la sociedad piensa del mundo, antes de conocer dichos fenómenos por sí mismos (Bacon, 1620/1961). De esta manera las actitudes negativas provienen de una influencia del medio, probablemente de conductas observadas o de expresiones lingüísticas.

4. **Tiene efectos o consecuencias dañinas:** el prejuicio es un juicio de valor negativo ante un grupo y basado en información insuficiente o incompleta; cualquier conducta prejuiciosa que se lleve a cabo va a ser antisocial o por lo menos inadecuada teniendo escasa contribución positiva al desarrollo del individuo y de la sociedad.
5. **Está basado en una visión distorsionada de la realidad:** los prejuicios constituyen formas de interpretar la realidad, tienen una base real, sin embargo contienen información errónea, exagerada o generalizaciones accidentales. Para algunos autores, el prejuicio puede existir incluso a pesar de un conocimiento profundo de una situación.
6. **Implica convicción y resistencia al cambio:** una de las características más resaltantes de los prejuicios es su dificultad para eliminarlos, en tanto que la persona cree en su veracidad. Generalmente los prejuicios se arraigan en el pensamiento de las personas, siendo confirmados permanentemente por nuevas experiencias. La convicción impide aceptar refutaciones.

Algunas características de los informantes

Algunas de las características de los individuos que formaron parte de este trabajo son las siguientes:

- Sexo: 63 hombres – 110 mujeres
- Edad promedio: 32 años
- Sin otra carrera
- El 32% de los entrevistados, habían iniciado estudios universitarios en instituciones presenciales, pero ninguno de ellos había logrado culminar su carrera.

Las Entrevistas

Las entrevistas se realizaron en ocho (8) Centros Locales de la UNA, ubicados en las zonas centro, occidente y oriente del país. Se le preguntaba a los informantes: *¿qué piensa o qué cree usted que son los estudios a distancia? o ¿cómo cree usted que son los estudios en esta universidad?*. Los informantes narraron, libremente, lo que ellos creían o pensaban a este respecto. Todas las entrevistas fueron grabadas en cassettes de audio y luego transcritas. Las respuestas fueron clasificadas en dos tipos: Respuestas *Prejuiciadas* (o cargadas de opiniones o ideas negativas sobre la modalidad a distancia, sin conocerla realmente) y *Respuestas No-Prejuiciadas* (opiniones o ideas que denotan desconocimiento de la modalidad, actitud de apertura hacia la misma o deseos de conocerla o insertarse en ella para luego, sobre la base de la propia experiencia, emitir un juicio más realista). De los 173 informantes, 71 de ellos emitieron respuestas prejuiciadas respecto de la modalidad a distancia (41%) y 102, respuestas no-prejuiciadas (59%).

Ejemplo de respuesta no-prejuiciada

***“...la verdad es que apenas estoy comenzando...pero...bueno... me preocupa un poco cómo se sale preparado aquí...bueno creo que no se debe salir muy bien...ya se que que no hay clases todos los días, es decir no hay clases y así, no se debe salir bien preparado...creo yo!!!”***

Ejemplo de Respuesta prejuiciada

***“...esto es distinto...claro está...pero hay que darse un chance...además yo no puedo hablar de algo que apenas estoy conociendo...pero no deja de ser curioso..es un reto...vamos a ver...”***

El análisis de las respuestas prejuiciadas, revela que las opiniones o ideas negativas, en este caso sobre la modalidad a distancia, sin conocerla realmente, giran en torno de los aspectos que se exponen en la Tabla 1

<b>PREJUCIOS HACIA LA MODALIDAD A DISTANCIA</b>	<i>f</i>	<b>%</b>
<p>1. <b>La calidad de la formación académica que se va a recibir.</b> Agrupa todas aquellas respuestas que ponen en tela de juicio la calidad de la formación que tienen los profesionales formados bajo la modalidad a distancia, por el hecho de no estar expuestos a la presencialidad permanente y continua en ese proceso de formación.</p>	32	<b>45</b>
<p>2. <b>El prestigio de la institución.</b> Aglutina las respuestas que enfatizan la idea preconcebida de que una institución universitaria, que no es de carácter presencial, no debe gozar de prestigio social, lo cual genera en los empleadores, actitudes negativas hacia los profesionales formados en la modalidad a distancia.</p>	18	<b>25</b>
<p>3. <b>La aceptación y prestigio que se pueda tener como profesional.</b> Respuestas prejuiciadas hacia la modalidad a distancia, mediante las cuales el estudiante pone de manifiesto su preocupación respecto de la aceptación y prestigio profesional, que vaya a tener, una vez que egrese.</p>	11	<b>16</b>
<p>4. <b>La forma de aprender-estudiar.</b> Abarca todas aquellas respuestas que evidencian prejuicios hacia la modalidad a distancia, centrados específicamente en la forma cómo se aprende y como se estudia en dicha modalidad. Las respuestas de este tipo, denotan, sin experiencia alguna dentro de la modalidad en</p>	4	<b>6</b>

cuestión, desconfianza, suspicacia e incredulidad en que se pueda aprender de forma autónoma e independiente.		
<b>5. Los contenidos del material instruccional.</b> Respuestas que se focalizan en la duda, la desconfianza y la suspicacia hacia la calidad de los materiales instruccionales, como elementos fundamentales para la formación del profesional, dentro de esta modalidad.	3	4
<b>6. El nivel académico de los profesores que se desempeñan en la modalidad a distancia.</b> Contiene todas aquellas respuestas que asocian un bajo nivel académico de los docentes, con el hecho de laborar en la modalidad a distancia o viceversa.	3	4
TOTAL	71	100*

\* Este nuevo análisis se realizó tomando como base 71 = 100%

TABLA 1. Respuestas prejuiciados: categorización

Ejemplos de Respuestas prejuiciadas, de acuerdo con la categorización presentada en la Tabla 1

**1. La calidad de la formación académica que se va a recibir.**

***“Desde antes de inscribirme aquí, siempre me ha preocupado cómo saldré preparada...es decir me pregunto a mí misma ¿seré una buena administradora?, porque es administración lo que quiero estudiar, no creo que así sea una buena administradora, digo, en la forma como se estudia en esta Universidad, pero me inscribí para no perder más el tiempo..  
No pierdo la esperanza de estudiar en una universidad donde tenga que asistir a clases todos los días, eso es lo que yo necesito, de todos modos algo se aprende aquí...le digo que este curso no parece malo...pero ¿cómo será un administrador sin ir a clases?... no creo que sea bueno si no va a clases todos los días con un profesor que le explique a uno”***

**2. El prestigio de la institución**

***“Para serle sincero, como usted me está preguntando yo le contesto, pero de verdad que no creo que una Universidad que no sea así como las demás, es decir normal pues!!la tomen muy en serio en la calle, cuando uno vaya a buscá trabajo con ese título, qué van a decí...Que uno es pirata porque no estudió como los demás...¿no le parece? Seguro que es así!!!, cuando me revisen los papeles para darme trabajo, eso me va a traé problemas...”***

**3. La aceptación y prestigio que se pueda tener como profesional**

**Es diferente a todo y por eso, no sé como me van a ver como profesional si me graduó aquí...es decir si me van a tomar en serio porque estudié en una universidad como ésta...no me verán bien...  
Lo más probable es que no me tomen en serio porque van a pensar que estoy muy mal preparado, dígame y en la carrera que quiero, que es ingeniería...de sistemas...más todavía...pero...¿qué hago?**

**4. La forma de aprender-estudiar**

**No creo, no creo mucho, que una gente estudiando por su cuenta y con los libros yyy, así como aquí, pueda aprender mucho...  
no lo creo”**

**5. Los contenidos del material instruccional**

**Es que yo se que esta Universidad es diferente a todas, pero no creo que una persona estudiando por esos libros, por muuuyyy buenos que sean, puede aprender tanto como cuando a uno le dan una clase**

**6. El nivel académico de los profesores que se desempeñan en la modalidad a distancia**

**Esto es complicado y yo creo además que si un profesor trabaja en una Universidad así, es porque no debe saber mucho o lo más seguro es que no esté bien preparado, porque dar clases no es fácil, pero...como aquí nadie hace eso...”**

### **A modo de conclusión**

Del 41% de estudiantes que manifestaron prejuicios hacia la modalidad a distancia de la UNA, 27% son de sexo masculino y 14% de sexo femenino. Si se toma en cuenta que desde el punto de vista teórico los prejuicios implican una distorsión, un sesgo y una predisposición que determina en buena medida el comportamiento de los individuos hacia determinadas personas, objetos, situaciones o grupos, puede afirmarse entonces que, en el caso que nos ocupa, ellos pueden influir negativamente en el proceso de adaptación del estudiante a la modalidad a distancia y, además, dada sus convicciones, pueden generar una resistencia importante a la introducción de los cambios requeridos por la modalidad en cuanto a la autonomía e independencia del estudiante. Esto es especialmente cierto si se parte del hecho de que en los prejuicios están implicados los estereotipos o imágenes mentales simplificadas y con pocos detalles acerca de esta institución. Los resultados de esta indagación ponen de relieve el papel fundamental que deben jugar los servicios de apoyo al estudiante (asesoría académica y orientación), en el proceso de facilitar la adaptación a una modalidad que exige competencias, actitudes y modos de ver la realidad de los estudios universitarios, de una forma diferente a como el estudiante percibe y concibe dicha realidad.

## REFERENCIAS

Bacon, F. (1620/1961). *Novum Organum*. Buenos Aires: Rialp.

Barbera, E. (Coord.) (2001). *La incógnita de la Educación a Distancia*. Barcelona:ICE Universitaria.

Leal Ortiz, N. (2003). Línea de Investigación: Análisis Fenomenológico en Educación a Distancia. Dirección de Investigaciones y Postgrado, Universidad Nacional abierta. Caracas.

Leal Ortiz, N. (2007). Teoría de la Adaptación del Estudiante al sistema a distancia de la Universidad Nacional Abierta. Ier. Congreso Regional de Educación a Distancia, Centro Local Carabobo. Valencia: UNA.

Light, Séller y Calhoun (1991). En Orígenes sociales y cognitivos del prejuicio. *Monografías.com*. Recuperado en septiembre 27, 2009 de la World Wide Web: <http://www.monografias.com/trabajos36/prejuicios/prejuicios.shtml>

Mena, M. (2002). La imagen social de la educación a distancia. *Revista Tecnología y Educación*, 14 (34-35), 65-77.

Ojeda, G. (2004). Apuntes el Línea: la comunicación mediatizada ante la convergencia digital de las TIC en la Educación Virtual y a Distancia. *Tecnología y Comunicación Educativas*, 119-20, 40, 61-67.

Tiana, Ferrer, A. (1986). Presentación el Poppa Lissenau; Un reto Mundial la Educación a Distancia. UNED-ICE. Madrid.

## **ORGANIZACIONES INTELIGENTES:**

### **Una visión centrada en las TIC y la innovación.**

**Ana Judith Paredes Chacín**

Universidad del Zulia, Vicerrectorado Académico, Sistema de Servicios Bibliotecarios y de Información. Maracaibo, Venezuela. [anajudithparedes@gmail.com](mailto:anajudithparedes@gmail.com)

**Recibido:** 06/10/2009; **Aceptado:** 06/10/2009

#### **Resumen**

Se presenta una investigación cuyo objetivo permite analizar el impacto y comportamiento de las organizaciones centradas en la cultura del enfoque inteligente y en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para fortalecer el desarrollo e innovación permanente del talento humano. Para los efectos se menciona la importancia sobre las capacidades de aprendizaje, comportamiento organizacional, inventiva, modelos mentales, necesidad de transformación y el impacto del trabajo en equipo, como estrategia para el fortalecimiento de las organizaciones que aprenden. Se utiliza el método prospectivo y documental descriptivo para analizar el fenómeno estudiado. Se concluye, sobre la necesidad de proyectar escenarios futuros para consolidar organizaciones inteligentes, basada su concepción en función de una sociedad que demanda la superación de estructuras organizacionales mecanicistas, rígidas, inflexibles con respecto a las regidas por la interacción y el dinamismo frecuentemente soportado por el uso de las TIC, la socialización de información y redes de conocimiento organizacional.

**Palabras Clave:** organización inteligente, tecnologías de información y comunicación, innovación y desarrollo, talento humano, redes de conocimiento.

## **INTELLIGENT ORGANIZATIONS: A Focused Vision on the TIC and Innovation.**

### **Abstract**

The objective of the present investigation is analyzed the impact and the behavior of the organizations focused on the culture of a intelligent approach in the use of technologies of information and communication (TIC) in order to strengthen the constant development and innovation of human talent. For this proposed, it is mentioned the importance of learning skills, organizational behavior, inventive, mental models, necessity of transformation and the impact of the work in group as a strategy for the strengthen of the organization that learn. It is used the prospective and documental descriptive method in order to analyze the studied phenomenon. It is concluded, the necessity of a project of future sceneries to consolidate intelligent organizations (ORGINTEL) based their conception in function of a society that demands mechanic organizational structures, rigid and inflexible with respect to those governed by the interaction and the dynamic often supported by the use of TIC, the socialization of information and the networks of organizational knowledge.

**Keywords:** Intelligent Organizations, Technologies of Information and Communication, Innovation and Development, Human Talent, Networks of Knowledge.

## I. Introducción

Los aportes de la investigación, permiten analizar los principales aspectos que contribuyen con el desarrollo e impactos de las organizaciones concebidas a través del enfoque inteligentes; es decir, las denominadas “*organizaciones inteligentes*”, frecuentemente soportadas a través del uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) fortalecen la capacidad de gestionar de forma holística los denominados *stakeholders*: talento humano, el capital estructural y relacional, los cuales al ser eficientemente coordinados, crean la plataforma para generar procesos de constante innovación y desarrollo que fortalecen no sólo las capacidades de aprendizaje de las organizaciones, sino también nuevas formas de trabajo específicamente en los centros de gestión informacional (Bibliotecas o centros de recursos de aprendizaje y centros de documentación y archivos) adscritos a las instituciones de educación superior.

Como uno de los principales aspectos, se destaca la importancia y los retos que han de promover los principales activos de una organización y que se sustentan en la gestión de información y conocimiento, recursos estratégicos que contribuyen a garantizar de forma prospectiva la subsistencia y posicionamiento de las organizaciones en contextos sociales altamente competitivos.

## II. Metodología.

Los preceptos que se plantean, se fundamentan en el análisis descriptivo y experiencial sobre el estudio de casos de las principales unidades de información (Archivos y Bibliotecas) de una Universidad pública venezolana, caso Universidad del Zulia, para la propuesta del modelo de Organización Inteligente se utilizó el método prospectivo, mediante el cual nos permite visionar escenarios deseables y factibles, que permite definir una aproximación sobre avances significativos y distintivos para contribuir con la eficiencia del trabajo.

De tal forma, la investigación se sustenta en el análisis sobre la expresión de diversas representaciones de modelos organizacionales, aunque la realidad se proyecta hacia significativos logros y visión centrada en organizaciones exitosas e innovadoras.

## III. Desarrollo y resultados

### 1. Planteamiento general

En la actualidad, han sido diversas las manifestaciones promovidas por organismos y asociaciones nacionales e internacionales, de las que se destacan: Banco Mundial, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Organización Mundial del Comercio, UNESCO, Organización de Estados Americanos (OEA), Cumbre de las Américas, Organización para la Cooperación del Desarrollo Económico (OCDE), Observatorio Colombiano Tecnología (OCyT), Red de Indicadores Iberoamericanos de Ciencia y Tecnología (RICYT), Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología & Innovación (SNCT&I) Venezuela y otras experiencias de

impacto para América Latina, las cuales han influido en el continuo desarrollo de las TIC en pro de asimilar procesos de innovación y de transformaciones para afianzar e integrar movimientos sociales y multiculturales, que se preparan para interactuar competitivamente en las organizaciones.

Sin embargo, los principales aportes de estos organismos con respecto al objeto de estudio, permiten hacer visible la interacción que deja de manifiesto las corrientes mundiales que afianzan la denominada sociedad de conocimiento e innovación; en tal sentido, la relevancia de este nuevo paradigma promueve y nos orienta hacia la reflexión de socializar nuevas formas y programas que permitan arraigar programas formativos e informativos que contribuyan al mejoramiento continuo del talento humano.

Recurso que se proyecta, no sólo en organizaciones adscritas a los diferentes sectores de la economía; sino también, en contextos académicos conformados en muchos casos mediante redes o comunidades de conocimiento dependientes de las instituciones de educación superior.

Es decir, se requiere enfatizar sobre el alcance de las organizaciones inteligentes orientadas hacia un nuevo paradigma social que amerita regirse o reencontrarse desde la perspectiva de un *nuevo perfil del talento humano con valores éticos, el desarrollo de nuevas competencias formativas e informativas y el paradigma económico regido por la necesidad de asumir innovadoras tendencias ajustadas en función de generar productos y servicios*, respaldados por el uso intensivo de la información, el conocimiento, los recursos tecnológicos y la innovación, para consolidar plataformas interactivas y de integración centradas en demandas por el resultado del trabajo colaborativo propio de las organizaciones inteligentes.

## **2. Procesos de transformación: un nuevo entorno para las organizaciones centradas en la gestión de información y conocimiento**

La complejidad de los procesos que se presentan en las organizaciones de la sociedad actual, inciden directamente en la necesidad de desarrollarse y transformarse para disponer de la capacidad de generar nuevas formas que permitan satisfacer las demandas exigidas por los diferentes sectores de la economía, específicamente en organizaciones formalmente establecidas.

Al respecto las organizaciones del siglo XXI, socialmente desarrolladas se fundamentan en nuevos preceptos de gestión, donde ya no es suficiente maximizar la productividad para subsistir; por lo que, se posiciona un nuevo enfoque centrado en la información, el conocimiento, la importancia de su usabilidad y accesibilidad, sujeta a la capacidad instalada

del talento humano, recursos tecnológicos TIC y la estrategia para transformar el activo información en conocimiento, para su posterior socialización en contextos globales.

En tal sentido, Benavides (2005) plantea un enfoque aproximado sobre el entorno actual de las organizaciones, afirmando que, el análisis de la nueva realidad global debe hacerse desde cuatro perspectivas de observación, que integradamente, constituirán dimensiones del objeto de estudio. Estas serían en la práctica cuatro niveles: un nivel *META*: se requiere una visión de la economía global que exige identificar la generalidad y particularidades interdependientes e interactuantes, en el contexto organizacional, un nivel *MACRO*: el cual permite identificar la situación nacional y la racionalidad del Estado, políticas públicas y las prioridades, el desarrollo de la capacidad productiva y laboral del país, de sus finanzas, sus regulaciones, sus instituciones, sus procesos y, finalmente en su inserción en el mercado ampliado;

Así como, un nivel *MESO*, en el que se encuentra identificada cada una de las organizaciones, es decir, la empresa, la industria o entidad de servicio, con sus unidades productivas, sujetas a exigencias de condiciones cambiantes, y, un nivel *MICRO* o individual, que comprende a empresarios, empleados, y trabajadores, constructores de la interrelación en la empresa.

Desde esta perspectiva, se prevé que es importante concebir las organizaciones a partir de una visión global con todos sus componentes interrelacionados y dependientes, donde la integralidad es la noción que permite relacionarla con los grupos de intereses, que ameritan soportarse por fundamentos legales y políticas de desarrollo adaptadas en función al perfil de la organización; pero que a su vez, considera al activo humano como los actores principales y constructores de la interacción entre la organización y el contexto global.

Sin embargo, las transformaciones que este último recurso debe asumir para dar paso al perfil de una organización, adaptada a una posición privilegiada respaldada por la capacidad del talento humano y concebida como *organizaciones que aprenden*, se conciben como una alternativa poco usual, centrada en muchos casos por la complejidad del comportamiento o clima organizacional, su naturaleza y dinámica humanocultural.

De tal forma, es necesario, regirse por los principios de dinamismo y producción de información y conocimiento, para abordar sistemáticamente nuevas perspectivas que permitan a las organizaciones planificar de forma prospectiva la constitución de organizaciones y por ende sus servicios, integradas a un metasistema; es decir, si el sistema tiende a alcanzar sus roles sociales, donde sea capaz de interactuar de forma integral y beneficiada con los subsistema, será la forma de determinar la efectividad de la interacción y por ende superar la intensa búsqueda de alternativas en escenarios futuros.

### **3. Tendencias socialmente interactivas en organizaciones inteligentes**

La transición a la nueva economía basada en la información y el conocimiento, trae desafíos para la sociedad; por lo que es importante destacar como la globalización de las sociedades ha generado grandes oportunidades para la competitividad de los procesos gerenciales, los cuales en su mayoría se sustentan en la oportuna gestión del conocimiento y en el uso de las TIC recursos fundamentales y estratégicos que permiten a las organizaciones adaptarse a los nuevos retos; así como también utilizarlos como plataforma para la interacción ante los futuros escenarios de las organizaciones.

En tal sentido, resulta oportuno replantear procesos e idear nuevas formas de organización (en el caso de las unidades de gestión de información) en una sociedad donde las transformaciones son el común denominador para subsistir en entornos competitivos; y donde el perfil de éstas, aunado a tendencias centradas en organizaciones que aprenden, redes o comunidades de conocimiento corporativas, flexibilidad, dinamismo, trabajo en equipo, creatividad e innovación, sean asumidas bajo modelos mentales y estrategias para la efectiva consolidación de las denominadas *organizaciones inteligentes*, sustentadas en un perfil más amplio y calificado del capital humano y desde la visión del dominio de las TIC, innovación y e-learning, en función al alcance que se detalla.

### **4. Recursos para aprender a aprender: TIC, innovación y e-learning**

Uno de los preceptos que fundamenta esta investigación parte del concebir que la inteligencia está disponible y la posee toda organización, sin embargo la estrategia se centra en la capacidad de identificar su dispersión en la organización, autoorganizarla y desarrollar estrategias para aprender a aprender, y fortalecer la necesidad de interrelacionar cada una de las partes con el dominio de modelos mentales donde la flexibilidad, trabajo colaborativo y pensamiento sistémico fundamenten la creatividad e innovación que se diferencian de una organización exclusivamente funcional.

Este principio, permite como referencia orientarnos hacia una serie de acciones que contribuyen de forma coherente con los preceptos de la responsabilidad compartida, orientación al aprendizaje permanente y desarrollar la capacidad de dominar los recursos estratégicos que permiten a las organizaciones inteligentes, superar las barreras que surgen de un entorno cambiante; como lo son la innovación, información/tecnologías/conocimiento y el dominio de la nueva forma de transmitir conocimiento en la era digital e-learning.

En tal sentido, Rosemberg (2002) plantea que ignorar los cambios promovidos por las TIC conlleva al estancamiento organizacional y, a cercenar el dominio de estrategias de aprendizaje como la tendencia de e-learning; es decir usar los recursos de la red de redes, para promover estrategias de aprendizaje y conocimiento, se requiere asumir una cultura reflejo de los líderes, donde el libre flujo de información y conocimiento es un requerimiento para el fortalecimiento de programas de formación masivos y simultáneos desde los puestos de trabajo minimizando costos y evitando la movilidad del talento humano y estimulando el aprendizaje colectivo.

##### **5. Análisis prospectivo para el desarrollo de organizaciones inteligentes. Un modelo de acción**

Para la reafirmación de los cambios progresivos, en un contexto de creciente interdependencia y de participación del talento humano se requiere actualmente trascender ante la iniciativa de una organización; es decir, ir más allá al simple hecho de la reingeniería de procesos, del benchmarking, etc., para afianzar propuestas y modelos de organización capaz de influir en entornos interactivos y colaborativos, que se basan en cuatro fundamentos organizacionales: capacidad de decisión (líderes), información y conocimiento (activos), motivación e iniciativas (talento humano) y estructura (organización), los cuales se destacan como los factores que inciden en el escenario global para desarrollar la capacidad de fortalecer la competitividad de las organizaciones inteligentes.

De tal manera, que la asumir las transformaciones impuestas por la sociedad global permiten comprender y dar respuestas a nuevas formas de accionar; con el fin de desarrollar habilidades desde un enfoque de *cultura inteligente* como fuente y catalizador de los procesos de innovación promovidos por el talento humano o la conformación de equipos emprendedores (actores productivos), que se soportan mediante el desarrollo de redes de conocimiento para el fortalecimiento de comunidades de aprendizaje, según los componentes que se describen en tabla 1.

**Tabla 1-MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE ORGANIZACIONES INTELIGENTES: una visión de proyección**

ÁREAS	ÁREA PROGRAMÁTICA	ESCENARIO TENDENCIAL	ESCENARIO FACTIBLE	LÍDERES RESPONSABLES
<b>P O D E R</b>	Participación Gerencial	Consolidar la infra-estructura de apoyo para el desarrollo de los equipos responsables de la investigación & desarrollo permanente.	Aproximación de la sociedad hacia el desarrollo de ORGINTEL mas por innovismo que por necesidad	Organismos gubernamentales responsables de la definición de políticas públicas.
		Organizaciones públicas y privadas demandan transformaciones no sólo organizacionales sino también de impacto social.	Excelente oportunidad para cualificar las orientaciones y visión futurista de los sectores de la economía	Líderes de la ORGINTEL sectores y sociedad relacionadas
	Interrelación del staff estratégico	Necesidad de planificar y desarrollar la cartera de proyectos de innovación (productos y servicios) en función a las demandas del mercado.	Diseño de una agenda socio-organizacional con la participación e interacción de todos los sectores relacionados	Staff estratégico
Legislación	Fortalecer el desarrollo y formación permanente en fundamentos legales y operativos de la organización tales como: Derechos de propiedad intelectual, tendencias sobre gestión de información y tecnologías, dominio de red de redes, planeación prospectiva y tendencias gerenciales de impacto organizativo.	Escaso monitoreo sobre el alcance de los fundamentos legales y políticas estatales de impacto en el quehacer de las organizaciones		

**Tabla 1.**

Cont...

ÁREAS	ÁREA PROGRAMÁTICA	ESCENARIO TENDENCIAL	ESCENARIO FACTIBLE	LÍDERES RESPONSABLES
<b>P O D E R</b>	Participación Gerencial	<p>Dominio y capacidad para fortalecer la dinámica e interacción de los equipos de trabajo emprendedores.</p> <p>Visión transdisciplinaria sobre el alcance de la gestión del conocimiento corporativo como estrategia que fundamenta la socialización del conocimiento</p> <p>Promover la creación de una RED Latinoamericana de ORGINTEL</p>	<p>Débil apoyo para el fortalecimiento y aprendizaje permanente del capital humano que integran las organizaciones.</p> <p>Asumir la sociedad de la información y conocimiento como parte de la infraestructura para desarrollar funciones y procesos</p> <p>Escasas organizaciones que asumen un modelo centrado en organizaciones que aprenden</p>	<p>Organismos gubernamentales responsables de la definición de políticas públicas</p> <p>Líderes de la ORGINTEL</p> <p>Sectores y sociedad relacionados</p>
<b>D E P E N D E N C I A</b>	<p>Desarrollo socio organizativo</p> <p>Gestión de información y socialización del conocimiento</p>		<p>Escasa disponibilidad de recursos para fortalecer la infraestructura de funcionamiento de las organizaciones.</p> <p>Vinculación interinstitucional y afianzar la interacción de y entre las org.</p>	<p>Especialista en información</p> <p>Líderes en TIC</p> <p>Líderes de procesos operativos y tácticos</p> <p>Organizaciones y sectores relacionados</p>

Fuente: Paredes 2009

**Tabla 1**  
**Cont...**

ÁREAS	ÁREA PROGRAMÁTICA	ESCENARIO TENDENCIAL	ESCENARIO FACTIBLE	LÍDERES RESPONSABLES
D E P N D E N C I A	Desarrollo de asistencia y servicio	<p>Demanda de forma creciente la definición de estrategias para el fortalecimiento de la gestión de servicios la producción e innovación</p> <p>Se promueve la conjugación de recursos y procesos de interacción para afianzar organizaciones dinámicas, flexibles y centradas en el activo información/conocimiento y capital humano</p>	<p>Se conjuga procesos de interacción entre organizaciones con intereses comunes pero con escaso impacto ante demandas sociales</p> <p>Permanentes improvisaciones para asumir un nuevo paradigma centrado en el capital estructural y relacional</p>	<p>Especialista en información</p> <p>Líderes en TIC</p> <p>Líderes de procesos operativos y tácticos</p>
	Gerencia del Talento Humano	<p>Se orienta un nuevo paradigma centrado en el aprendizaje e-learning, la formación continua, en el fomento del desarrollo de competencias, trabajo en equipos emprendedores y dominio de nuevos modelos mentales</p>	<p>Programas débiles orientados al desarrollo de planes y programas de formación in situ y con escaso intercambio y socialización de experiencias</p>	<p>Organizaciones y sectores relacionados</p> <p>Organismos y asociaciones relacionados</p>

**Fuente: Paredes 2009**

La información representada, es el resultado preliminar del uso de técnicas para el desarrollo de planeación prospectiva, por lo que su operatividad permitirá promover impactos que se detallan a continuación. Para los efectos, se consideran los principales factores claves de

impacto en las áreas que conforman la estructura de las organizaciones, caracterizándolas en áreas de *PODER*: Organismos gubernamentales, staff estratégico de la organización, organizaciones del sector público y privado efectivamente posicionadas en el mercado. *DEPENDENCIA*: grupos y equipos considerados actores sociales, gerentes y líderes de organizaciones de sectores relacionados e interactuantes, talento humano en general miembros integrantes de organizaciones, entre otros

#### **IV. Conclusiones.**

Sobre la base de los fundamentos conceptuales y los modelos de organizaciones analizadas, se concluye acerca de la importancia de abordar en las organizaciones de los diferentes sectores de la economía las ventajas y potencialidades las organizaciones inteligentes.

Por un lado, ha de preverse las razones que emergen de la propia naturaleza de las organizaciones y por otro de los desarrollos y avances suscitados por el uso de las TIC, de los cuales se destacan la evolución y transformación de una organización funcional para dar paso al conjunto de cambios sistémicos donde los principales componentes que lo respaldan se encuentran el talento humano/información-conocimiento/TIC, para que de forma coordinada se consoliden organizaciones dinámicas, integrales, flexibles con la formación de talento humano capaz de dominar modelos mentales adaptados a los retos que demanda la sociedad del siglo XXI.

En consecuencia, la operatividad sistémica de las organizaciones inteligentes permite promover los impactos identificados en función al método prospectivo utilizado y representado sus resultados en tabla 1:

- Simplificación de procesos, integración e interrelación a través del uso de las TIC para la promoción de actividades innovativas respaldadas por redes de comunicación/redes de conocimiento en las organizaciones que aprenden.
- Conjugación de esfuerzos para la definición del marco jurídico y normativo que respalde la gestión de la información y el conocimiento.
- Consolidación de nuevos modelos organizacionales.
- Afianzamiento de redes o comunidades de conocimiento.
- Asumir un nuevo paradigma centrado en la planeación prospectiva.

## V. Bibliografías consultadas y citas bibliográficas.

- Barceló, M. (2001) *Hacia una economía del conocimiento*. Editorial Price Water House Coopers. Madrid España.
- Benavides, O. (2005). *Competencia y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas*. Mac Graw Hill. Colombia.
- Castells, M. (1999) *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Alianza Editorial. Madrid-España
- CEPAL (2004): “Desarrollo productivo en economías abiertas”, Trigésimo período de sesiones de la CEPAL, 28 de Junio al 2 de Julio de 2004, San Juan, Puerto Rico.
- Cervilla, M. (2002) *Tecnologías para innovar*. Revista Debates. No. 4, Vol. VII. Instituto de Estudios Superiores de Administración IESA. Venezuela.
- Chica, R., Jaramillo, H., Lugones, G., y otros (1998) *Criterios para la normatización de indicadores de innovación tecnológica en América Latina: Hacia un manual regional*. Ponencia presentada en el II Taller Iberoamericano de Indicadores de Innovación. CYTED-RICYT-OEA. Caracas – Venezuela. Del 21 al 23 de Octubre.
- Rosemberg, M. (2002). *E-learnig. Estrategias para transmitir conocimiento en la era digital*. Panamericana Formas Impresas. Colombia.

# LA DOCENCIA EN ENTORNOS VIRTUALES INTERCULTURALES

***Carmen Tulia Ricardo Barreto***

Universidad del Norte, Instituto de Estudios en Educación, Departamento de Educación.

Barranquilla, Colombia. [cricardo@uninorte.edu.co](mailto:cricardo@uninorte.edu.co)

***Recibido:*** 27/03/2009; ***Aceptado:*** 27/03/2009

## **Resumen**

Este trabajo pretende dar a conocer los resultados del diseño de la asignatura virtual E-learning, realizado con un enfoque intercultural, utilizando la teoría constructivista y sociocognitiva y algunos elementos de la teoría artística y sociocomunicativa. El objetivo es analizar si el diseño guarda coherencia con el modelo didáctico propuesto por el profesor. En esta asignatura, el docente recrea situaciones didácticas en el ambiente virtual del curso, convirtiéndose en un guía y orientador del proceso de enseñanza-aprendizaje, siendo el estudiante el centro de este proceso. Como metodología se tuvieron en cuenta los aspectos esenciales de la investigación etnográfica utilizando como estrategias cualitativas el análisis de contenido y entrevistas a estudiantes, complementadas con un pretest y un postest que estima el dominio de las competencias de los estudiantes en su proceso de formación. Los resultados del estudio muestran que el componente intercultural se encuentra estructurado dentro del currículo y ayuda al desarrollo del pensamiento crítico y de las competencias de los estudiantes, y a una mejor afectividad en el desarrollo del curso. La investigación señala que el componente intercultural es un elemento clave dentro del currículo de cualquier asignatura especialmente las virtuales, donde participan personas de diferentes culturas y contextos.

**Palabras clave:** interculturalidad, e-learning, virtual

## TEACHING IN INTERCULTURAL VIRTUAL ENVIRONMENTS

### **Abstract**

This paper aims at showing results of the design of the virtual subject E-learning, carried out by using an intercultural approach based on the constructivist and socio-cognitive theories and some elements of the artistic and socio-communicative theory. The objective is to analyze whether the design is coherent with the didactic model proposed by the professor or not. In this subject, the professor recreates didactic situations in a virtual environment, becoming a guide and a tutor of the teaching-learning process. The student becomes the center of the learning. Methodologically, essential aspects of ethnographic research were considered. Some qualitative strategies, such as content analysis and interviews, were used to collect data. These were complemented by a pretest and a posttest to estimate the competences achieved by students in their educative process. Results show that the intercultural component is structured within the curriculum and helps to develop critical thinking and other students' competences, as well as a better affectivity during the course. Research points out that the intercultural component is a key element in the curriculum of any subject specially the virtual ones where the interaction occurs among people from different cultures and contexts.

**Keywords:** interculturality, e-learning, virtual.

## **I. Introducción**

El objetivo de este trabajo es analizar la coherencia del modelo didáctico del docente con los contenidos, la metodología y el discurso didáctico manejado en la asignatura e-learning bajo un enfoque intercultural.

Para el análisis del modelo didáctico del profesor, se toma como pretexto el diseño del curso E-learning que se ofrece en modalidad virtual a los estudiantes de últimos semestre de cualquier programa académico de pregrado de la Universidad del Norte. El diseño de la asignatura es realizado con un enfoque intercultural, utilizando la teoría constructivista y sociocognitiva y algunos elementos de la teoría artística y sociocomunicativa.

En el desarrollo de este trabajo en primer lugar se presentarán los referentes teóricos que sirvieron de base para la investigación; a continuación se explicará la metodología de investigación con la cual se implementó el estudio y finalmente se presentarán los resultados y conclusiones del estudio.

Seguidamente se exponen los referentes teóricos que orientaron el desarrollo del trabajo:

- **Educación Intercultural en Latinoamérica, Colombia y la Universidad del Norte**

En América Latina, la educación en el marco intercultural, a nuestro parecer, tiene vacíos importantes en la medida en que se desarrolla específicamente en los proyectos de Educación Intercultural Bilingüe, los cuales se llevan a cabo en comunidades indígenas, afroamericanas, específicamente en áreas rurales. (Fontalvo. 2008, p.3).

En el caso de Colombia, se ha definido una política de Etnoeducación, que considera además del bilingüismo otros factores, entre ellos la interculturalidad. (Enciso, 2004, p. 7,8). La política de etnoeducación vigente del Ministerio de Educación Nacional fue reestructurada en 2003. Esta política está diseñada para atender a poblaciones vulnerables que incluyen, además de las etnias, a la población rural; los desplazados, desvinculados del conflicto armado; niños, niñas y jóvenes con necesidades educativas especiales; adultos iletrados y habitantes de las zonas de frontera.

La existencia de una ley que regula la etnoeducación en Colombia, dan pie a la inclusión en el sistema educativo de todos los grupos étnicos y poblaciones que se encuentran marginadas por una u otra razón. Estas experiencias aún son incipientes y debe continuarse en este proceso de sensibilización social tendiente a proponer y ajustar no sólo la reglamentación sino los sistemas educativos en las instituciones tanto del sector privado como del sector oficial para no fortalecer el racismo, creando comunidades aisladas de la misma étnia y cultura. En este

sentido, “es menester estar atentos para evitar la formación de ‘islas étnicas’ que fortalecen la exclusión social y los prejuicios socioculturales”. (Tubino, 2003, p.53 citado en Sanchez, M., 2008, p. 2).

La Universidad del Norte ubicada en la Costa Atlántica Colombiana, por su parte, tiene la misión de formar personas capaces de generar cambios y dar respuesta a las necesidades del entorno regional inmediato y del país, que participen de manera activa, emprendedora, responsable, honesta, crítica y pragmática en el proceso de desarrollo social, económico, político y cultural de la comunidad. (<http://www.uninorte.edu.co/informacion/mision.html> tomado el 24 de junio de 2009.). En el Plan de Desarrollo 2008-2012 de la Universidad existen una serie de políticas y objetivos estratégicos que se pueden considerar como declaraciones multi e interculturales, especialmente las relacionadas con el proyecto de Modernización Curricular sobre Formación Básica, con el perfil del estudiante que se pretende formar y con el perfil de los docentes de la institución:

“Para cumplir estos propósitos se privilegiará una docencia que vaya más allá de la enseñanza de conceptos y se interese por estimular el desarrollo del pensamiento de nuestros estudiantes, apoyada en elementos pedagógicos y didácticos que favorezcan el desarrollo de una capacidad crítica, argumentativa y lógica de los fenómenos científicos, sociales y culturales que se construyen y adquieren nuevos significados en los espacios de formación universitaria”. (p. 7.)

“Así mismo, buscamos que nuestros docentes entiendan el compromiso de convertirse en modelos de referencia para la construcción de los valores que pretendemos desarrollar en los estudiantes. La tolerancia, el respeto por el otro, el sano ejercicio de la crítica y el compromiso con las finalidades éticas de la educación, tendrán que ser los rasgos distintivos de los profesores que puedan hacer posible nuestra misión institucional.”. (p. 11)

- **Referentes teóricos y conceptuales**

Para dar respuesta a las realidades sociales de multiculturalidad e interculturalidad en las instituciones educativas, se deben reflejar estos conceptos en el currículo. Domínguez (2006, p.12) plantea que las instituciones educativas deben convertirse en nuevos ecosistemas multiculturales, lo cual implica un compromiso de respuesta al proceso intercultural a través de una reestructuración y adaptación de los métodos de enseñanza –aprendizaje que se beneficien de los valores y características particulares de cada cultura (Domínguez, M. (2006, p.86).

Dominguez, M. (2006, p. 12) considera que la “interculturalidad es un principio y un proyecto para la mejora de las acciones y relaciones entre las culturas, configurada mediante el diálogo y el encuentro compartido entre los estudiantes, el profesorado y las comunidades participantes”. Esto implica procesos de enseñanza-aprendizaje integradores, inclusivos, transformadores, interdisciplinarios, globalizadores, de discriminación positiva, de indagación colaborativa y de reciprocidad de deberes y derechos. (Medina, 2008, p.41).

Para el desarrollo de este trabajo y considerando la acción docente bajo un paradigma intercultural, se parte de considerar las teorías de enseñanza constructivistas y socio-cognitivas, tomando algunos elementos de la teoría artística y de la teoría socio-comunicativa.

En el constructivismo, el conocimiento tiene que ser descubierto, construido, practicado y validado por cada alumno, y el aprendizaje implica esfuerzo activo por parte de éste. (Salinas, Perez y De Benito, 2008, p. 12). El constructivismo social tiene como premisa que cada función en el desarrollo cultural de las personas aparece dos veces: primero a escala social, y más tarde a escala individual; primero, entre personas (interpsicológico) y después, en el interior de si mismo (intrapsicológico). Esto puede aplicarse igualmente a la atención voluntaria, a la memoria lógica y a la formación de los conceptos. Todas las funciones psicológicas superiores se originan como relaciones entre seres humanos. (Vigotsky, 1978, citado por Carretero M. 2008, p. 24).

La Psicología Cognitiva considera que el conocimiento que se transmite en cualquier situación de aprendizaje debe estar estructurado no sólo en si mismo, sino con respecto al conocimiento que ya posee el alumno. La aportación de Ausubel a esta teoría, ha consistido en la concepción de que el aprendizaje debe ser una actividad significativa para la persona que aprende y dicha significatividad está directamente relacionada con la existencia de relaciones entre el conocimiento nuevo y el que ya posee el alumno. (Carretero, 1993, p.27).

Medina (2008, p. 45), considera que la teoría de la enseñanza, desde una perspectiva cognitiva, plantea que la principal base de su comprensión y realización no es la potencialidad de los estímulos externos de la acción docente, sino la incidencia y la personalidad pensante e interviniente de los docentes, como coprotagonistas de la acción de enseñanza, dado que el profesorado y los estudiantes son los mediadores de tal interacción formativa. En la educación virtual, el docente debe recrear situaciones didácticas en ambientes virtuales de aprendizaje, donde el proceso de enseñanza-aprendizaje esté centrado en el estudiante y el profesor/a se convierta en un guía y orientador del proceso, definiendo estrategias de enseñanza para el desarrollo del pensamiento.

Desde la teoría artística, la enseñanza es tratada, desde una visión etnográfica, por Woods (1996), quien aplicando el interaccionismo simbólico y el análisis del discurso nos proporciona

una visión de la enseñanza como actividad reflexivo-creadora, que sitúa al profesorado como constructor de saber y valores que profundizan en los auténticos significados y enfoques interculturales de los que parten (citado por Medina 2008, p.48). Bajo esta teoría, la acción del docente debe ser además de formativa, creativa y pensada y desarrollada desde la originalidad que caracteriza el arte. Los ambientes virtuales diseñados bajo esta concepción deben ser espacios o aulas virtuales, donde el docente ejerza su función creativa en el diseño de los métodos, materiales de estudio, actividades de aprendizaje y en general todo el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

La teoría sociocomunicativa de la enseñanza, pretende comprender y desarrollar la práctica docente como una actividad comunicativa-contextualizada, coherente con las finalidades formativas, y abierta a la interpretación ecológica de las múltiples interacciones que acontecen en el marco del aula y la comunidad educativa, a fin de conseguir que los docentes y estudiantes realicen un óptimo aprendizaje profesional y un proyecto personal instructivo, autónomo y colaborativo (Medina, 2008, p. 53). Bajo esta teoría, la reflexión, la empatía, el discurso que respete la identidad personal y la cultura de cada participante, son necesarios para crear un escenario instructivo formativo intercultural.

De acuerdo con las teorías de enseñanza expuestas, se consideran algunos aspectos de los modelos didácticos activo-situado, comunicativo-interactivo, y colaborativo:

En el modelo activo, el aprendiz es el principal protagonista de su proyecto y realidad. Stern y Huber (1997) citado por Medina (2008, p. 56) caracterizan al estudiante como un ser autónomo y responsable, que adopta las decisiones y tareas que mejor responden a su condición vital. En este modelo, el docente devuelve la colaboración y autonomía al estudiante, al comprometerle en el diseño, realización y valoración de las actividades y ejercicios que se llevan a cabo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, consciente de que cuando mejor participe y se implique formativamente cada estudiante en el proceso, mayor será su realización y madurez (Medina, 2008, p. 57). En el proceso de enseñanza-aprendizaje en ambientes virtuales, el estudiante pasa a ser el principal protagonista del proceso, es él quien decide cómo, cuándo y dónde realiza las actividades de aprendizaje y además es responsable de involucrarse en este proceso y alcanzar los objetivos trazados en su proyecto de formación. El docente, por su parte, lo orienta en el proceso y mantiene una interacción permanente con los estudiantes y estimula la colaboración y participación entre ellos.

En el modelo comunicativo-interactivo (Titone y Cazden citado por Medina, 2008, p.57), el proceso instructivo-formativo requiere del dominio y desarrollo de la capacidad comunicativa, en sus dimensiones semánticas, sintáctica y pragmática. En la práctica docente en ambientes virtuales de aprendizaje, el docente debe tener dominio de las competencias comunicativas mediadas por TIC, en un discurso intercultural.

En el modelo colaborativo el profesorado y los estudiantes son agentes corresponsables y protagonistas de la acción transformadora (Medina, 2008, p. 61). Este mismo autor (Medina citado por Medina 2008, p. 62) considera que la enseñanza desde un modelo colaborativo:

Es el microsistema que mejor capacita al docente y a los estudiantes para configurar un escenario de corresponsabilidad compartida, de valoración de múltiples perspectivas y de proyección en la comunidad, como realidad envolvente e influyente, tanto en la propia tarea de la enseñanza como en la integración y el desarrollo sociocomunitario. Las tareas son las formas de interacción y los proyectos formativos la base de la cultura de la colaboración, al considerar la actividad cooperativa una mejora para la comunidad, mediante la docencia y el enfoque de indagación compartido que transforme la comunidad.

En este modelo, el reto del docente es generar, con el uso de las tecnologías, un discurso mediado por las TIC que fortalezca relaciones empático-colaborativas y definir tareas y actividades que sean de naturaleza compartida.

Para el desarrollo o rediseño de las unidades didácticas de la asignatura E-learning, se tomaron aspectos de cada modelo característico del modelo didáctico definido por el profesor de la misma. La metodología del curso integrará los métodos, técnicas y procedimientos más valiosos, con la orientación del docente, para la estimulación del aprendizaje personal y autónomo de cada estudiante, y el aprendizaje colaborativo entre los estudiantes de diversas culturas, en un ambiente de aprendizaje mediado por las tecnologías de información y comunicación (Domínguez, 2006, p. 32).

## **II. Metodología.**

El trabajo de investigación se efectuó en las cuatro (4) unidades didácticas iniciales de la asignatura e-learning, que se imparte virtualmente como un curso no obligatorio (electivalibre) a estudiantes de pregrado que cursan cualquier programa académico. En el momento de la investigación, había matriculados veinte (20) estudiantes de diferentes programas académicos: Programa de Relaciones internacionales (1), Programa de Licenciatura en Pedagogía Infantil (4), Programa de Comunicación Social (2), Programa de Negocios Internacionales(12) y el Programa de Ingeniería Industrial(1).

Para desarrollar la investigación se llevaron a cabo varias etapas que no se ejecutaron secuencialmente:

- Análisis previo del modelo didáctico del profesor antes de la intervención del proyecto

- Revisión de los referentes teóricos y conceptuales del paradigma intercultural, las teorías de enseñanza y modelos didácticos que orientaron el diseño de cuatro (4) unidades didácticas de la asignatura virtual E-learning
- Rediseño de las unidades didácticas analizadas
- Autoanálisis de la práctica pedagógica

Se tuvieron en cuenta los aspectos esenciales de la investigación etnográfica utilizando como estrategias cualitativas el análisis de contenido y entrevistas a estudiantes, complementadas con un pretest y un postest que estima el dominio de las competencias de los estudiantes en su proceso de formación

El análisis de contenido se aplicó en el ambiente virtual de la asignatura en el cual se tiene acceso a la programación didáctica y a los contenidos/materiales del curso, y a las formas de interacción y evaluación del aprendizaje. El análisis se hizo con base en información de una fuente primaria por el profesor del curso y por un colega (par) del Dpto de Lenguas de la Universidad del Norte.

Como complemento a este análisis se aplicaron entrevistas semiestructuradas a cinco (5) estudiantes.

El Pretest y el postest se aplicaron virtualmente antes de iniciar el periodo de adaptación y al finalizar las cuatro (4) primeras unidades didácticas del curso.

Para el proceso de análisis de los datos, estos fueron sometidos a la triangulación. Esta se realizó utilizando diferentes instrumentos para la recolección de los datos y contrastando los resultados de los análisis que fueron efectuados independientemente por el investigador y por el par.

### **III. Desarrollo y resultados**

A continuación se describen los resultados del análisis de contenido, del análisis de interacción realizado por la profesora del curso y el par evaluador, de las entrevistas y del pretest/postest.

#### **Análisis de contenido**

Este análisis fue realizado conjuntamente por la autora y por el par. Se realizaron varias reuniones y se estudiaron cada uno de los módulos que hacen parte de los objetivos de este trabajo, a saber: Periodo de Adaptación, Módulo 1, Módulo 2 y Módulo 3, de la asignatura E-learning.

Para este análisis, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Se explicitan los objetivos o competencias a desarrollar en el respectivo módulo
- Se explicitan los objetivos de las actividades
- Las actividades son coherentes con las competencias que se intentan desarrollar
- Evaluación de las actividades y del módulo
- Claridad en la explicaciones e instrucciones

A continuación, se expone los resultados encontrados.

### **Periodo de adaptación**

Este módulo es común a todos los cursos virtuales de la Universidad del Norte. Por ello, probablemente, su presentación y diseño no resulta similar a la del resto de los módulos que son diseñados por la profesora titular.

El objetivo del módulo se expresa al principio y luego se explicitan las actividades que debe realizar el estudiante (seis en total), cada una con su respectivo nombre. Están marcadas como enlaces, de esta manera, desde el primer momento el estudiante se va familiarizando con una de las características del lenguaje computacional, los vínculos.

Por lo general las instrucciones son claras y al finalizar cada actividad se hace un seguimiento del aprendizaje de los estudiantes, a través de la opinión de ellos mismos o por medio de instrumentos de autoevaluación.

Las actividades guardan coherencia con el objetivo del módulo (familiarizar a los estudiantes con la educación virtual), pues el estudiante aprende sobre los requerimientos básicos de la máquina, las herramientas que utilizarán durante el curso y la forma de activarlas.

### **Módulo 1**

A partir de este Módulo, como ya se mencionó, el diseño es particular y elaborado por el docente encargado de la asignatura. La estructura que se presenta es común a todos los otros módulos del curso. En este orden de ideas, primero se hace una presentación del módulo, en una página en la que se incluye una fotografía de la docente, se explicitan las competencias que se intentan desarrollar, con sus respectivos resultados de aprendizaje y evidencias de los mismos, y un enlace con las actividades a desarrollar. En este módulo sólo hay una actividad.

La estrategia de la fotografía de la docente en la página de inicio de cada módulo, es una buena para borrar la impersonalidad que podría surgir en la educación virtual, por el poco o nulo conocimiento que se podría tener del profesor o profesora. Con esta estrategia, por lo menos los y las estudiantes estarían en capacidad de reconocer a la profesora cuando la vean en persona.

En la actividad no se explicita el objetivo de la misma, aunque la descripción de lo que debe hacer el estudiante es clara. Asimismo los criterios de evaluación son explícitos, con lo cual el estudiante puede llevar a cabo un proceso de autoevaluación en el cumplimiento de sus labores, lo que es ayudado por la posibilidad de acceder a la Rúbrica de evaluación, a través de un enlace, desde el momento en que inician el módulo.

## **Módulo 2**

Al igual que en el anterior, se explicitan las competencias, con los resultados de aprendizaje y las evidencias. Hay una sola actividad, la cual no parece apuntar hacia la competencia socio-comunicativa, como se afirma en la página de las competencias del módulo, puesto que no hay ninguna acción específica de foro, debate, chat. El estudiante solamente debe enviar un documento, utilizando la herramienta Entrega de trabajos.

Lo que en realidad se está trabajando es el entrenamiento del estudiante en el uso de determinadas herramientas de la Educación Virtual.

## **Módulo 3**

En este módulo, aunque se anuncia el desarrollo de competencia de uso de lengua extranjera, no existe ninguna actividad explícita que permita tal desarrollo.

La actividad 1 apunta, ente otras competencias, al desarrollo de la WIKI y a la valoración del uso de las TIC en diversos ámbitos. Es coherente con las competencias del módulo, sin embargo es bastante compleja para el tiempo en que debe desarrollarse.

En la actividad 2 se recomienda que la valoración que se pide del trabajo en grupo se coloque en un módulo posterior, cuando los estudiantes hayan tenido la oportunidad de realizar trabajos de este tipo, de tal manera que la valoración se haga desde la práctica. También se recomienda que la parte que intenta evaluar la utilización de material en inglés se coloque explícitamente al principio del curso, para que sirva como diagnóstico y con la información se tomen decisiones posteriores, y al final del curso.

## **Análisis de la interacción en la clase de E-learning**

Este análisis fue realizado por la autora del trabajo y por el par, quienes revisaron las comunicaciones efectuadas entre la docente y los estudiantes, intentando seguir la técnica de observación, aunque con las características especiales de la educación virtual. En realidad, en este caso, sería mejor hablar de un “análisis documental”, ya que lo revisado fueron los documentos escritos de la interacción producida en el curso. De todas formas, se utilizó un enfoque etnográfico, tratando de describir un panorama general de la interacción en la clase. Se presentan las impresiones del par y del autor, y algunos ejemplos tomados de los documentos estudiados.

La interacción se produce por comunicación a través del computador. Los estudiantes realizan las actividades programadas y están en permanente contacto con la profesora del curso. En este proceso de interacción es posible destacar dos tipos de discurso, uno impersonal y otro más afectivo:

El impersonal, que podríamos denominar “distante”, es enviado a todos y todas los/las estudiantes. Es de carácter general y se refiere a instrucciones para iniciar un módulo, o para realizar determinada actividad.

“De acuerdo al cronograma del curso, hoy iniciamos el Módulo 1 del curso. Les pido por favor leer detalladamente las instrucciones, revisar el cronograma e iniciar el estudio e investigación pertinente para la realización de las actividades propuestas. Estaré atenta a cualquier comentario.” (Mensajes 6117 – 6136)

El lenguaje es “técnico” y simplemente especifica lo que debe decirse. Sin embargo, en algunos momentos, en este discurso más impersonal, la docente utiliza el tuteo con los estudiantes, lo que probablemente propicia un acercamiento mayor y rompe barreras entre docente y discente. Esta estrategia afectiva hace que la interacción se dé más fácil y efectivamente.

“también te pido estar muy atento a la actualización del cronograma, que hago semana a semana, y que te servirá de guía para la organización de tu tiempo y de la agenda de trabajo de esta asignatura” (mensajes 6006 - 6025)

Si se tiene en cuenta que este es el mensaje de bienvenida, la estrategia puede resultar mucho más efectiva.

El otro discurso, más “cálido” y “afectivo”, es aquel en el que la profesora le contesta a cada uno de sus estudiantes, dependiendo de las intervenciones de éstos/éstas. Aquí se observa que la profesora da consejos y recomendaciones que van más allá del contenido programático de la asignatura. Se propende por una formación integral:

“te escribo al correo privado para comentarte que es importante que tengas en cuenta las tildes. Si analizas el texto escrito, encontrarás que muchas palabras que necesitan tilde no la tienen.” (Mensaje 6084)

Otra característica que vale la pena mencionar es el seguimiento que se hace del estudiante. Existe una retroalimentación casi inmediata de las actividades realizadas por el estudiante. Esto, unido a la afectividad de los mensajes, parece ser una estrategia de la docente por minimizar la frialdad y distancia que podría generarse en la educación virtual, en la que el vehículo de comunicación es una máquina. Además de estar atenta a lo que realiza o deja de

realizar el estudiante, está pronta a solucionar los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la asignatura y también reconoce los méritos del estudiante:

“Te felicito por lo que has hecho, no sólo recibiste mi recomendación sino que la pusiste en acción de inmediato. Eso me deja una buena impresión de tu persona. Mil gracias y felicitaciones.” (Mensaje 6112)

En cuanto al factor cultural, desde el inicio del curso se pretende valorar y respetar la multiculturalidad de los participantes en el curso. A los estudiantes se les solicita que elaboren una página personal, en la cual deben proporcionar datos que dan cuenta de su procedencia y otros aspectos culturales tales como religión, gustos, entre otros.

“Gracias por el correo. Te comento que revisé tu página personal y me gustaría pedirte que incluyas la información adicional que te falta, como lugar de procedencia, religión, etc. Estoy realizando un proyecto de investigación intercultural y estos datos me sirven para poder determinar las regiones y culturas de cada uno de mis estudiantes.” (Mensaje 6061)

Como se observa, la docente también explica el porqué solicitar ese tipo de información que probablemente pueda ser asumida como intromisión a la privacidad.

Por otra parte, aunque la intención es buena, el tratar de responder casi que de inmediato a los requerimientos de los estudiantes, hace que el curso se pueda volver inmanejable para la persona que lo tenga a su cargo. El curso es virtual, pero no significa que el docente deba permanecer las 24 horas del día conectada a la máquina. Sería muy recomendable, establecer momentos para responder inquietudes, esto ayudaría en la formación de competencias interculturales pues se estaría manejando el respeto a los espacios de cada quien.

En cuanto al aspecto intercultural, aunque se intenta desarrollar como una competencia básica del curso, considero que sería muy provechoso discutir el tema más abiertamente, consiguiendo algunos textos que lo traten directamente y así, los estudiantes tengan la oportunidad de expresar sus pensamientos y sentimientos frente a él.

### **Resultados del pretest y el postest**

El pretest y el postest se aplicaron virtualmente a 17 sujetos que participaron voluntariamente a través del sistema de cursos virtuales de la Universidad del Norte, WebCT. Se eliminaron los registros de resultados de aquellos estudiantes que no participaron en ambas pruebas, ya sea en el pretest o en el postest.

El procesamiento de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS, a través de la Prueba t para muestras relacionadas. Los resultados  $p < 0.05$  indican que las medias pretest y postest son significativamente diferentes, siendo que las medidas del postest son más altas

que las del pretest. De acuerdo con los resultados, se han dado cambios significativos en el dominio de las competencias de los estudiantes en las cuatro (4) primeras unidades del curso virtual.

### **Análisis de los resultados de las entrevistas**

Para la realización de la entrevista semiestructurada se establecieron las categorías de contenidos, metodología y evaluación, como se observa en la tabla 1.

Tabla 1 – *Formato entrevista*

<b>ENTREVISTAS A ESTUDIANTES</b>
<b>Contenidos</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Consideras que desde el inicio del curso puedes conocer las metas educativas que debes alcanzar, en términos de objetivos y competencias? ¿Que opinas de este proceso?</li> <li>2. ¿Qué papel juegas tú en el proceso de enseñanza-aprendizaje de este curso virtual?</li> <li>3. ¿Consideras que has aprendido lo que se espera en cada módulo? ¿Por qué?</li> <li>4. ¿Qué opinión tienes de la relación que pueda existir entre los objetivos y competencias que se quieren lograr y los tipos de lenguaje utilizados (español, inglés, disciplinar, afectivos)?</li> <li>5. ¿Cuándo te enfrentas a un mapa conceptual o a un esquema que haces?</li> </ol>
<b>Metodología</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desarrollo del conocimiento didáctico y pedagógico del curso</b></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. ¿Qué piensas tú sobre las actividades (tareas) del curso y el aprendizaje que logran los estudiantes?..... ¿Piensas que facilitan procesos como autoaprendizaje y el aprender a aprender?</li> <li>7. Se espera que en algunos cursos se propicie el aprendizaje en grupo, el autoaprendizaje, adquisición de responsabilidades, autocorrección y modificación de conductas. ¿Que opinas del modelo de enseñanza que se utiliza en este curso virtual en relación con estos aspectos?</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Principios de comunidades de aprendizaje interculturales</b></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. ¿Cómo ves el manejo de lo intercultural en el curso?</li> <li>9. ¿Qué opinas del respeto entre ustedes como estudiante y con el profesor?</li> <li>10. ¿Piensas que se aceptan o no las diferencias? ¿De que manera?</li> <li>11. ¿Dé qué manera se están manejando las diferencias en las intervenciones en el curso?</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Análisis del discurso y su interrelación con los estudiantes y colegas</b></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. ¿Las interacciones con tus compañeros y profesores te hace sentir parte de una comunidad que busca un mismo objetivo de aprendizaje? ¿Por qué</li> </ol>
<b>Evaluación</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>13. ¿Qué piensas de la evaluación de las actividades en relación a la coherencia con la metodología y los objetivos del curso?</li> <li>14. ¿Para que crees que sirve conocer una rúbrica antes de realizar una actividad?</li> <li>15. ¿Dé que manera utilizas la retroalimentación de las actividades?</li> <li>16. ¿Qué piensas del seguimiento que se hace de los estudiantes por el profesor en el ambiente virtual?</li> </ol>

El análisis de las entrevistas nos arroja los siguientes resultados:

- Acerca de los contenidos, los estudiantes consideran que las metas educativas son explícitas desde el inicio del curso y existe coherencia entre las competencias, los tipos de lenguajes utilizados en la selección de los materiales de estudio; son conscientes del rol protagónico en su proceso de aprendizaje, en relación a la organización, responsabilidad, cooperación y autonomía; han aprendido lo que se espera y además señalan el gusto por aprender; y que los mapas conceptuales son sencillos y fascinantes.
- Acerca de la metodología, piensan que las actividades del curso facilitan el autoaprendizaje y las identifican como constructivistas y significativas; que les ayuda a adquirir responsabilidad y disciplina; y que el aprendizaje en grupo no se hace muy evidente en los módulos vistos, lo que se ha dado es el aprendizaje a través de la interacción en los foros programados. También consideran que el manejo de lo intercultural se evidencia en el curso y valoran la importancia de interactuar con personas de diferentes culturas, bajo un clima de respeto y aceptando las diferencias.
- Con respecto a la evaluación todos están de acuerdo en que: existe coherencia entre los objetivos, metodología y evaluación del curso; la rúbrica sirve para conocer qué se está evaluando; la retroalimentación ayuda a mejorar su aprendizaje e identificar sus debilidades. Valoran positivamente el seguimiento que realiza el profesor a su proceso de aprendizaje, y se sienten acompañados pero al mismo tiempo con la libertad para construir su propio aprendizaje.

#### **IV. Conclusiones.**

Al realizar la triangulación de los resultados con el fin de determinar el logro del objetivo de este proyecto, se puede concluir que existe coherencia entre la teoría y la práctica del modelo didáctico del profesor de la asignatura E-learning bajo un enfoque intercultural.

Los resultados, nos permiten concluir que:

- El diseño del curso es adecuado ya que se explicitan las competencias a desarrollar, la metodología y los objetivos de las actividades que se realizan con instrucciones claras y fáciles de comprender.
- Las actividades/tareas son coherentes con las competencias que se intentan desarrollar, facilitan el autoaprendizaje, y la adquisición de responsabilidad por parte de los estudiantes.

- En las interacciones se observa un clima de cordialidad y de respeto, desde el inicio del curso el docente trata de romper las barreras para lograr un mayor acercamiento con los estudiantes. Sin embargo, se debe fortalecer mucho más las interacciones entre los estudiantes para crear comunidades de aprendizaje que tengan un objetivo común.
- Evaluación de las actividades y del módulo es coherente con la metodología y las competencias que espera desarrollar en los estudiantes. Se propicia la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación, así como la evaluación formativa que es continua y permanente. Se debe fortalecer la coevaluación.
- Se considera una fortaleza el seguimiento permanente que realiza el docente a cada uno de los estudiantes.
- Se lleva una secuencia tal que en los primeros módulos se suministran los insumos necesarios para el desarrollo de actividades complejas grupales en módulos posteriores del curso.
- Aunque se maneja la interculturalidad desde el inicio del curso, es necesario explicitarla mucho más, sería muy provechoso discutir el tema más abiertamente, consiguiendo algunos textos que lo traten directamente y así, los estudiantes tengan la oportunidad de expresar sus pensamientos y sentimientos frente a él.
- Así mismo, falta explicitar en la programación de la asignatura, competencias de formación integral: autonomía, responsabilidad, disciplina, que se manejan como temas centrales del curso.

## V. Referencias y citas bibliográficas.

- Carretero, M. (1993) *Constructivismo y Educación*. Quinta Edición. Argentina: AIQUE Didáctica.
- Domínguez, M.C. (2006). *Investigación y formación del profesorado en una sociedad intercultural*. Madrid: Editorial Universitas.
- Enciso, (2004, Septiembre). *Estado del arte de la Etnoeducación en Colombia con énfasis en política pública*. Extraído el 20 de mayo de 2009 desde <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/article-84462.html>
- Medina, A. y Salvador, F (Coords). (2008). *Didáctica General*. Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Salinas, J., Perez, A. y de Benito, B (2008). *Metodologías centradas en el alumno para el aprendizaje en red*. España: Editorial Síntesis.
- Sanchez, I. (2008, Mayo 25). *Educación para una ciudadanía democrática e intercultural en Colombia*. Revista Iberoamericana de Educación, 46 (3), 1-73. Extraído el 21 de mayo de 2009 desde <http://www.aulaintercultural.org/IMG/pdf/2256Fontalvo.pdf>

## WORLDCAT: Acceso al Conocimiento

*Lucia Shelton*

Online Computer Library Center (OCLC), División América Latina y El Caribe, Gerencia General.

Ohio, EE.UU. [sheltonl@oclc.org](mailto:sheltonl@oclc.org)

**Recibido:** 17/09/2009; **Aceptado:** 17/09/2009

### Resumen

OCLC es una organización sin fines de lucro involucrada en desarrollar estudios y proyectos para bibliotecas de todo mundo. OCLC es involucrada en conducir estudio junto a los usuarios de bibliotecas y bibliotecarios para verificar como ellos buscan por la información. En su más reciente Informe Catálogos en Línea – que quieren los usuarios y los bibliotecarios, OCLC fue verificar la experiencia que tienen los usuarios de bibliotecas y los bibliotecarios con los catálogos en línea de bibliotecas. Mientras los usuarios de bibliotecas buscan más enlaces para el texto completo, los bibliotecarios quieren más datos estructurados y exactos. WorlCat.org, el catálogo de bibliotecas en línea más gran del mundo, sigue en proceso de mejoramientos y ofrece a usuarios de bibliotecas y bibliotecarios diversas opciones de búsqueda y ubicación del material bien como enlaces al texto completo e integración con herramientas de comunidades sociales en la Web. A través de WorldCat.org, cualquier usuario de cualquier parte del mundo puede acceder a los más de 100 millones de registros de la base WorldCat de bibliotecas de más de 100 países.

## Introducción

En 2005 OCLC preparó el estudio *Perceptions of Libraries and Information Resources* junto a usuarios de bibliotecas para verificar como ellos buscan por la información y utilizan los recursos electrónicos. 72% de los entrevistados informaron que buscan por la información en sitios Web de búsquedas como Google y Yahoo.

En 2007 OCLC preparó otro estudio, *Sharing, Privacy, and Trust in our Networked World*, junto a los usuarios de bibliotecas y bibliotecarios para verificar no solo como buscan por la información más como la comparten. Interesante como 90% de los entrevistados buscan por la información en sitios Web de búsqueda y como el uso de celulares ha crecido considerablemente. Entonces tengo las siguientes afirmaciones para que ustedes puedan pensar a respeto si son verdaderas para su biblioteca:

- 1- Nuestro equipo entiende que es lo que nuestros usuarios finales quieren de nuestro catalogo.
- 2- Los usuarios finales de mi biblioteca están satisfechos con el catalogo en línea.
- 3- Las practicas catalográficas de mi biblioteca y sus prioridades reflejan lo que quieren nuestros usuarios finales de nuestro catalogo.

Para ayudarles con esta tarea, OCLC ha conducido un estudio junto a usuarios de bibliotecas y bibliotecarios para verificar la experiencia que tienen con los catálogos en línea de bibliotecas, el efecto de los metadatos y WorldCat.org que el mas gran catalogo en línea de bibliotecas con la base de WorldCat la cual fue creada y es mantenida por bibliotecas alrededor del mundo que contribuyen aportando sus colecciones en WorldCat. WorldCat.org es el catalogo en línea de acceso abierto donde cualquier usuario de cualquier parte del mundo puede acceder a los mas de 150 millones de registros de bibliotecas de mas de 100 países.

## La Red OCLC

¿Quien somos? Somos una organización sin fines de lucro involucrada en desarrollar estudios y proyectos para bibliotecas de todo el mundo. OCLC fue fundada en 1967 en un espacio de la biblioteca de Ohio State University y hoy atiende a más de 70.000 bibliotecas en 112 países ayudando bibliotecas con soluciones a costos eficientes.

OCLC es una cooperativa de bibliotecas administrada por las bibliotecas. La administración de OCLC es compuesta por su gerencia, el Comité Consultivo y el Consejo de Miembros. El Consejo de Miembros es dividido en Consejo Global y los tres Consejos Regionales de las Américas, Europa y África, y Asia. Los Consejos Regionales reúnen con las bibliotecas de la región para discutir los desafíos, obstáculos y oportunidades y de esa manera participar activamente de los rumbos de la cooperativa. Todas las bibliotecas miembro de OCLC tienen voz en la cooperativa.

## El Estudio

Experiencia de usuario es definido como invitar al usuario a utilizar el servicio y compartir su experiencia, sea positiva o negativa y ofrecer sugerencias. Están involucrados en el proceso los investigadores, los desarrolladores de proyectos, arquitectos y los diseñadores de la interfaz de usuarios. ¿Cómo fue conducido el estudio de OCLC acerca de los catálogos en línea de bibliotecas? Para entender lo que realmente buscan los usuarios, utilizamos diferentes maneras en el proceso de investigación. Desarrollamos las “personas”, o sea para no generalizar usuarios en un solo grupo. Definimos las personas que identifican los usuarios (ejemplo: los estudiantes, los profesores, los profesionales, etc.). Identificamos que la mayoría de las “personas” que utilizan WorldCat.org son los estudiantes, después los profesores, siguiente los profesionales. ¿Pero, que tipo de estudiante son estos? La mayoría es compuesta de estudiantes de pos-grado y pregrado. Es el grupo que necesita consultar materiales con más frecuencia para sus tareas académicas.

Preguntamos si los usuarios saben lo que buscan en WorldCat.org y 80% han informado que buscan por un ítem específico; 74% buscan por libros, después vienen los artículos y materiales de audio visual. Buscamos las estadísticas de uso de WorldCat.org en la región. Los números de visitantes únicos en Venezuela en los meses de julio, agosto y septiembre 2009 son respectivamente: 10.933, 8.430 y 10.186. En toda la región de América Latina y el Caribe el total en septiembre fue de más de 340.000 donde los países con más visitantes fueron México (10.156), Brasil (54.587), Colombia (34.387) y Argentina (32.430).

Del resultado del estudio nació la publicación del Informe de OCLC Catálogos en línea: que quieren los usuarios y los bibliotecarios. De acuerdo con el estudio, los usuarios quieren tener una experiencia muy similar de la de sitios Web populares. Buscan más información acerca del material y quieren llegar al material de manera más fácil. Por otro lado, los bibliotecarios quieren al mismo tiempo que atienden las necesidades de sus usuarios que puedan cumplir con las responsabilidades de sus bibliotecas, quieren datos estructurados y exactos.

La idea del estudio no es lo de definir calidad más de identificar y comparar las expectativas de los usuarios y bibliotecarios y proveer informaciones que ayuden a las bibliotecas a definir cómo deben mejorar sus catálogos en línea y para que nosotros en OCLC podamos también definir los ajustes a nuestro programa de calidad para WorldCat. Para garantizar la neutralidad del estudio y para que no fuera un estudio hecho solo por OCLC, buscamos la colaboración de compañías expertas en la área de investigación para conducirán partes del estudio de acuerdo con los grupos demográficos.

¿Qué aprendimos en este estudio? Que para el usuario final llegar al material es tan importante si

no mas importante que lo descubrir. Quieren saber como llegar al material que buscan, quieren detalles acerca del material para identificar inmediatamente si este es mismo el material de interés. Aprendimos que mientras las listas de usuario son útiles para alumnos de pregrado, el mismo no se aplica a los otros buscadores de información. Los catálogos en línea deben ofrecer la opción de búsqueda avanzada también para ayudar el usuario final a filtrar el resultado de búsqueda para que no tenga que trabajar con un resultado muy largo. Los usuarios sugieren más enlaces para el texto completo y más informaciones acerca del material (resúmenes y tablas de contenido). Quieren tener una experiencia de búsqueda mas completa y positiva.

Comparando las percepciones de los usuarios con las de los bibliotecarios, identificamos algunos puntos similares. Pero, mientras los bibliotecarios se preocupan en agregar la miniatura del material al registro, los usuarios quieren más información acerca del asunto. Con referencia a recomendaciones a WorldCat:

*Usuarios* – mas enlaces a texto completo.

*Bibliotecarios* – mas exactitud en la información de la colección de la biblioteca.

Los bibliotecarios desean mayor comunicación de OCLC acerca de lo que los usuarios dicen que quieren.

Un resumen ejecutivo en español del Informe OCLC con las partes principales del estudio esta disponible en el sitio Web de OCLC.

### **WorldCat.org**

Todos los servicios que OCLC ofrece en catalogación, bases de datos, contenido electrónico, colecciones digitales, servicio Web, tienen como base el WorldCat y son fácilmente agregados a la base en esta integración de contenido. Cuando la biblioteca agrega su colección en WorldCat, esta agregando material de cualquier formato. OCLC, a través de WorldCat.org, ofrece la visibilidad global para estas colecciones. Con una interfaz también en español, con la opción de búsqueda básica o avanzada, opción de poner WorldCat.org en su celular y buscar la base desde allí. El usuario puede también crear su cuenta de usuario y personalizar su página con sus listas. También puede acceder al WorldCat Identities que trae informaciones detalladas del autor y sus obras.

WorldCat.org ofrece la opción de refinar la búsqueda por autor, formato, año, idioma, contenido, publico y tema. Se puede ordenar por relevancia, agregar el resultado de búsqueda a su lista, agregar etiquetas, escribir una reseña o calificar el material. A los estudiantes les gusta mucho la opción de citar pues solo la copian y pegan y pueden compartir el resultado de búsqueda o sus listas a través de correo-e, Facebook, Twitter y otros más. Con WorldCat.org el usuario puede

buscar el material en una biblioteca mas cerca. En el caso de revistas, se puede buscar por otros artículos en la misma publicación desde el resultado de búsqueda. Cuando busco por material de recurso electrónico con texto completo también lo encuentro para lo acceder directamente desde WorldCat.org. Como por ejemplo, los materiales de repositorios institucionales, producción de universidades y agregados a la base OAIster que es el agregador de acceso abierto más gran del mundo. Como son materiales de acceso abierto, ofrecen el enlace para el texto completo para ser accedidos desde WorldCat.org. Hay muchas opciones de texto completo en WorldCat.org como Redalyc, una base de producción de instituciones de America Latina, el Caribe, España y Portugal en el área de sociología. Scielo Chile y Scielo Brasil, las disertaciones de las universidades brasileñas y mucho más. De fácil acceso al texto completo para cualquier usuario alrededor del mundo. Son materiales de cualquier formato.

WorldCat.org esta también disponible desde Google Académico o Google Libros. Cuando un usuario hace una búsqueda en Google Académico, Google Libros, llega al resumen del material y a la izquierda de la pantalla donde muestra “conseguir el libro” hay el enlace “buscar en una biblioteca” lo cual lleva el usuario al material en WorldCat.org para que identifique la biblioteca mas cerca que lo posee.

### **WorldCat Identities**

WorldCat Identities es un proyecto de OCLC Investigación donde OCLC identifica y separa en WorldCat los autores y transfiere la información para la pagina de WorldCat Identities la cual trae no solo las obras del autor pero también lo que fue escrito acerca del mismo bien como una línea del tiempo en las publicaciones. Todos los resultados de títulos son enlaces para el material para WorldCat.org.

WorldCat Identities puede ser accedido desde la página principal de WorldCat.org o desde el resultado de búsqueda a través del nombre(s) del autor(es).

### **Conclusión**

Con WorldCat su biblioteca puede hacer de sus colecciones, contenidos de alcance global y más atractivo a usuarios en la Web. Es la cooperación entre bibliotecas para facilitar procesos mientras conecta bibliotecas a usuarios y colaboradores, haciendo de los datos bibliotecarios los más relevantes en el mundo de la información. Visiten el sitio Web de OCLC y aprovechen los materiales de estudio que hacemos junto a los usuarios para que ustedes tengan en manos herramientas para mejorar sus flujos de trabajo mientras cumplen con su papel de proveedores de información.

## Créditos

### Información Usabilidad:

Christie Hetkamp - Gerente OCLC, User Experience & Information Architecture Team, WorldCat Local & WorldCat.org

### Agradecimiento a:

Arnold Arcolio, Mike Prasse, Joanne Cantrell, y WorldCat Local Usuarios Piloto

### Estudio de Datos en Línea:

Karen Calhoun – Vicepresidenta, WorldCat and Metadata Services

### Con aprecio a:

Janet Hawk, Joanne Cantrell, Peggy Gallagher – OCLC Investigación de Mercados

## Informes OCLC

De Rosa, C. (2005). Perceptions of libraries and information resources: A report to the OCLC membership. Dublin, Ohio: OCLC Online Computer Library Center.  
<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>

De Rosa, C., Gauder, B., Limes, R., & Cellentani, D. (2007). Sharing, privacy and trust in our networked world: A report to the OCLC membership. Dublin, Ohio, USA: OCLC.  
<http://www.oclc.org/us/en/reports/sharing/default.htm>

Calhoun, K., & Cellentani, D. (2009). Online catalogs: What users and librarians want: an OCLC report. Dublin, Ohio: OCLC. <http://www.oclc.org/us/en/reports/onlinecatalogs/default.htm>

Catálogos en línea: que quieren los usuarios y los Bibliotecarios (Resumen Ejecutivo Español)  
<http://www.oclc.org/americalatina/es/reports/onlinecatalogs/default.htm>

# ***Pósteres***

***Yulibeth Mujica Cova***

*Diagnóstico de la Unidad de Publicaciones Periódicas de la  
Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG):  
Evaluación de un enfoque basado en procesos según la Norma ISO  
9000:2000 para la optimización del servicio*

***Carmen Ibarra, Mildred Henríquez,  
Luís David Fernández***

*Publicación en línea de Revistas Académicas en la UNA, mediante  
Open Journal Systems (OJS)*

**DIAGNOSTICO DE LA UNIDAD DE PUBLICACIONES PERIODICAS DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA (UNEG):  
Evaluación de un enfoque basado en procesos según la Norma ISO  
9000:2000 para la optimización del servicio**

***Yulibeth Mujica Cova***

Universidad Nacional Experimental de Guayana; Coordinación de Información, Documentación  
y Archivo; Unidad de Publicaciones Periódicas. Puerto Ordaz, Venezuela.

[ymujica@uneg.edu.ve](mailto:ymujica@uneg.edu.ve)

***Recibido:*** 18/06/2009; ***Aceptado:*** 14/09/2009

**Resumen**

El propósito del presente trabajo es realizar un diagnóstico a la Unidad de Publicaciones Periódicas de la Universidad Nacional Experimental de Guayana "UNEG", para detectar oportunidades de mejora y emitir recomendaciones de implantación, utilizando para ello un modelo basado en el enfoque de procesos e instrumentos debidamente reconocidos y probados. El estudio realizado fue de tipo descriptivo, evaluativo y de campo, registrando, analizando y realizando mediciones que permitieron llegar al objetivo general planteado: evaluar la situación actual de la Unidad de Publicaciones Periódicas. Los resultados obtenidos permitieron conocer la situación prevaleciente, compararla con la situación deseada, detectar las brechas y establecer estrategias que permitan superarlas.

**Descriptores:** Universidad Nacional Experimental de Guayana, Unidad de Publicaciones Periódicas, Norma serie ISO 9000, Control de Calidad, Enfoque de procesos.

**Abstract**

This work had the purpose to realise a diagnosis to the Periodic Publication Unit of the Experimental National University of Guayana "UNEG", in order to detect improvement opportunities and to emit implantation recommendations, using for it a model based on the approach of processes and instruments properly recognized and proven. The realised study was of descriptive, evaluative type and of field, registering, analyzing and realising measurements that allowed to arrive at the raised general mission: to evaluate the present situation of the Publication Unit Periodic. The obtained results allowed knowing the situation prevailing, to compare it with the wished situation, to detect the breaches and to establish strategies that allow surpassing them.

**Keywords:** Experimental National university of Guayana, Periodic Publication Unit, Norm series ISO 9000, Quality control, Approach of processes.



**"III CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITALES Y EDUCACIÓN A DISTANCIA"**

Mérida 12 y 13 de Noviembre de 2009

**DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA (UNEG):  
 EVALUACIÓN DE UN ENFOQUE BASADO EN PROCESOS SEGÚN LA NORMA ISO 9000:2000 PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO**

Yulibeth Mujica Cova  
 Universidad Nacional Experimental de Guayana "UNEG"

**► Problemática**

Las unidades o centros de información necesitan de los procesos de gestión de calidad total para perfeccionar los productos y servicios que ofrecen, como condición esencial para mantenerse o desaparecer. Una de las Unidades adscritas a la Coordinación de Información, Documentación y Archivo de la "UNEG" es la Unidad de Publicaciones Periódicas, recientemente creada, por tal motivo sus procesos no se encuentran definidos, no contando así con un manual de normas y procedimientos lo que trae como consecuencia la lentitud para la realización de las actividades diarias y por ende la deficiencia del servicio. Uno de los enfoques más utilizados en la actualidad como herramienta para la realización de análisis en las áreas funcionales de las organizaciones es el enfoque de procesos. Este permite modelar la organización para crear un marco de referencia y así comprender como trabaja. Es así como la función de las acciones de la Unidad de Publicaciones Periódicas puede modelarse como un proceso, es decir, como una secuencia lógica y ordenada de actividades de transformación, que parte de unas entradas, para alcanzar unos resultados programados, que se entregan a quienes los han solicitado, es decir los clientes del proceso.

**► Objetivos de la investigación**

**Objetivo general**

1. Optimizar los procesos administrativos actuales de la Unidad de Publicaciones Periódicas (UPP).

**Objetivos específicos**

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la UPP.
2. Establecer las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Unidad de Publicaciones Periódicas y de su entorno.
3. Diseñar un mapa de procesos.
4. Aplicar Instrumentos de TOC y FIM productividades.
5. Identificar áreas críticas.
6. Proponer estrategias generales que conlleven a mejorar los procesos de la Unidad de Publicaciones Periódicas de la UNEG.

**► Metodología aplicada**

La investigación realizada fue de campo, de tipo descriptivo, evaluativo.

**Procedimientos y normas seguidas para realizar el diagnóstico:**

- Preparación del plan de trabajo y familiarización con la UNEG.
- Familiarización con la Unidad a ser diagnosticada (UPP).
- Formulación del modelo y preparación de listas de verificación (instrumentos).
- Realización del diagnóstico.
- Elaboración del informe.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- Revisión Documental.
- Observación Directa.
- Aplicación de lista de verificación (Instrumentos).
- Se aplicaron listas de verificación basadas en el manual de FIM productividades y Factores Críticos de TOC. Debido a que estos son instrumentos existentes y debidamente probados no se requiere realizar una prueba piloto para su validación. La aplicación del cuestionario se realizó en forma conjunta al personal que labora en la UPP, en CIDAR y a los usuarios (a manera de consenso).
- La aplicación de las entrevistas y listas de verificación permiten describir la situación actual de la gestión de información.

**► Resultados**

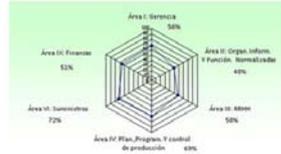


Gráfico No. 1: Resultados generales aplicación FIM PRODUCTIVIDAD

Con la aplicación del Manual de FIM-PRODUCTIVIDAD, se determinó que las áreas críticas evaluadas con este instrumento son, en el orden listado:

- a) Organización, información y funciones de normalización.
- b) Recursos Humanos.

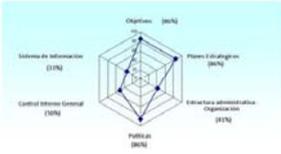


Gráfico No. 2: Resultados generales aplicación Factores críticos TOC

Con la aplicación de los Factores Críticos de TOC, se determinó que las áreas críticas evaluadas con este instrumento son, en el orden listado:

- Estructura Administrativa – Organización.
- Control Interno General.
- Sistemas de Información.

Los resultados obtenidos con las entrevistas y la aplicación de los instrumentos, permiten elaborar la matriz con las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas más relevantes:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Aumento en el requerimiento de información especializada por docentes y administrativos (DSI).</li> <li>*Disponibilidad de información organizada del material bibliográfico especializado adquirido.</li> <li>*Se cuenta con un Fondo de avance que facilita la adquisición del material.</li> <li>*Existe un presupuesto asignado para la adquisición del material.</li> <li>*Motivación al trabajo, por parte del recurso humano que labora en la UPP.</li> <li>*Buenas relaciones interpersonales en el grupo.</li> <li>*Personal responsable y con disposición al trato con el público.</li> <li>*Capital humano con calidad y vocación de servicio, más responsable.</li> <li>*La Unidad cuenta con cinco beca trabajos y un pasante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Demora para la realización de los registros, estos se hacen de forma manual.</li> <li>*No se cuentan con equipos de computación y equipos audiovisuales.</li> <li>*No se cuenta para archivar el material electrónico.</li> <li>*No disponibilidad del material adquirido antes del inicio de cada semestre (Producción intelectual de la UNEG)</li> <li>*Lentitud en el control de existencia.</li> <li>*Insuficiente recurso humano para realizar las tareas.</li> <li>*Proceso de control de préstamo manual.</li> <li>*Infraestructura y mobiliario para el personal inadecuado.</li> <li>*Falta de administración del tiempo del personal, para mantener los catálogos actualizados.</li> <li>*Falta de un sistema de información actualizado.</li> <li>*Reglamento desactualizado.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>*CIDAR y la Secretaría dispuestas a apoyar los planes de mejora.</li> <li>*Estas propuestas la vida y la misión de la Unidad. (Propuestas hechas por el personal).</li> <li>*Personal dispuesto a colaborar en el diseño y la ejecución de los planes de mejora de la Unidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No existen procedimientos definidos.</li> <li>*Las políticas de la Gerencia no son difundidas adecuadamente a todos los niveles y muchas veces no se cumplen.</li> <li>*El personal no está entrenado en áreas específicas, asiste poco a eventos y talleres.</li> <li>*El control de cambio afecta la adquisición de las publicaciones extranjeras.</li> <li>*Falta de conciencia de la comunidad estudiantil del derecho a ser atendidos sus expectativas.</li> </ul>

Figura 1: Resultados de la Matriz FCDA de la UPP  
 Fuente: Yulibeth Mujica Cova, 2009

**Descripción de la imagen objetivo o situación deseada de la unidad de publicaciones periódicas de la uneg (Propuesta)**

Dentro de la propuesta de la UPP está planteado definir el proceso de Gestión de la Información y la mejora continua de los mismos según la norma ISO 9000:2000 en la búsqueda de la excelencia como imagen objetivo y que esto a su vez, sirva de apoyo para el inicio y cumplimiento de otras metas, así como también apoyar la iniciativa de la institución de alcanzar la certificación de sus procesos.

Con el objetivo de facilitar la ejecución del diagnóstico se elaboró el modelo de la organización utilizando el enfoque de procesos.

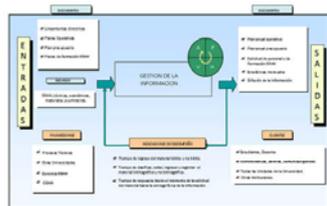


Figura 2: Modelo de la Gestión de la Información y documentación de la UNEG utilizando el Enfoque de Procesos (Situación deseada)  
 Fuente: Elaboración propia

Donde el ciclo PHVA de la situación deseada presenta las siguientes características:

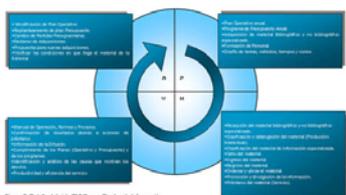


Figura 3: Detalle del ciclo PHVA para Diseñar la Información  
 Fuente: Elaboración propia

En la figura se muestra la matriz de caracterización que presenta los elementos claves que permiten describir la situación actual y los principales atributos requeridos de las entradas y salidas de la Gestión de Informar de la Unidad de Publicaciones Periódicas de la UNEG.



Figura 4: Matriz de caracterización de la UPP de la UNEG  
 Fuente: Elaboración propia

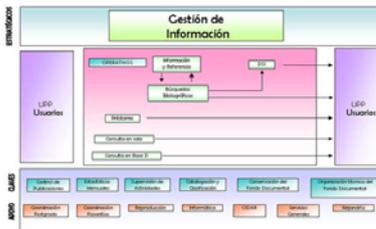


Figura 5: Mapa de Procesos UPP  
 Fuente: Elaboración propia

**► Conclusiones**

Al establecer el modelo de imagen objetivo con base al enfoque de procesos es posible establecer un ciclo de mejoramiento continuo que permite ganancias significativas en términos de servicio.

Se estableció un nuevo modelo de Gestión de la Información el cual debe contar con: Objetivos desplegados y conocidos, Planes alineados con objetivos, Planificación, control y actuación basados en hechos, Personal competente, Clientes y requerimientos identificados, Procedimientos comprometidos, procedimientos e instrucciones de trabajos adecuadamente documentados.

Se determinaron como principales fortalezas, el aumento en el requerimiento de información especializada por docentes (DSI) y disponibilidad de información pertinente y actualizada.

Entre las debilidades se destaca la falta de un sistema de información actualizado. De igual manera no se cuenta con un reglamento actualizado y la no disponibilidad de la producción intelectual actualizada antes del inicio de cada semestre.

La carencia de procedimientos definidos se perfila como la principal amenaza, además del control de cambio que ha afectado la adquisición de publicaciones extranjeras.

La comparación de la situación actual con la imagen objetivo establecida en el modelo permitió identificar las brechas existentes, las cuales son las oportunidades de mejora.

Se elaboraron una serie de estrategias para las oportunidades de mejora identificadas en la UPP que deben ser implementadas según el plan de trabajo propuesto.

## INTRODUCCIÓN

El objetivo principal del presente estudio es optimizar los procesos administrativos actuales de la Unidad de Publicaciones Periódicas de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, mediante la elaboración de un diagnóstico, que permita detectar oportunidades de mejora y emitir recomendaciones para su implantación, utilizando para ello un modelo basado en el **enfoque de procesos de acuerdo a la norma ISO 9000:2000**, utilizando instrumentos debidamente reconocidos y probados que servirán de apoyo para la evaluación, tales como el Manual de FIM productividad y la Lista de Verificación de Control Total de Calidad (TQC). Partiendo de la problemática de no encontrarse definidos los procesos de la Unidad, la no disponibilidad del manual de normas y procedimientos, ni de una base de datos interna que nos permita llevar el control de existencias del material que ingresa a la unidad (todos los procesos administrativos se realizan de forma manual) lo que trae como consecuencia la lentitud para la realización de las funciones diarias y por ende la deficiencia del servicio, según entrevistas realizadas al personal que labora en esta Unidad, y de acuerdo a los resultados de estadísticas mensuales que se realizan en la misma. Es importante mencionar, que uno de los enfoques más utilizados en la actualidad como herramienta para la realización de análisis en las áreas funcionales de las organizaciones es el **enfoque de procesos**. Este permite modelar la organización para crear un marco de referencia y así comprender como trabaja. Es así como la función de las acciones de la Unidad de publicaciones Periódicas puede modelarse como un proceso, es decir, como una secuencia lógica y ordenada de actividades de transformación, que parte de unas entradas, para alcanzar unos resultados programados, que se entregan a quienes los han solicitado, es decir los clientes del proceso.

## OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

### Objetivo general

1. Optimizar los procesos administrativos actuales de la Unidad de Publicaciones Periódicas de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, según el modelo de enfoque basado en procesos de acuerdo a la norma ISO 9000:2000.

### Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la UPP.
2. Establecer las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Unidad de Publicaciones Periódicas y de su entorno.
3. Diseñar un mapa de procesos.
4. Aplicar Instrumentos de TQC y FIM productividad.
5. Identificar áreas críticas.
6. Proponer estrategias generales que conlleven a mejorar los procesos de la Unidad de Publicaciones Periódicas de la UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA (UNEG).

## ALCANCE

El alcance de la presente investigación está orientado a la realización de un diagnóstico para determinar las necesidades de implementar procesos en las actividades diarias que se realizan en la Unidad de Publicaciones Periódicas, en función de evaluar las oportunidades de mejora de los mismos, y emitir así las recomendaciones, dejando abierta la posibilidad para un posterior diseño, construcción e implementación, y de tal manera poder contribuir con la productividad y de establecer ventajas competitivas de la Unidad.

## DESARROLLO

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de los centros de información y documentación para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios.

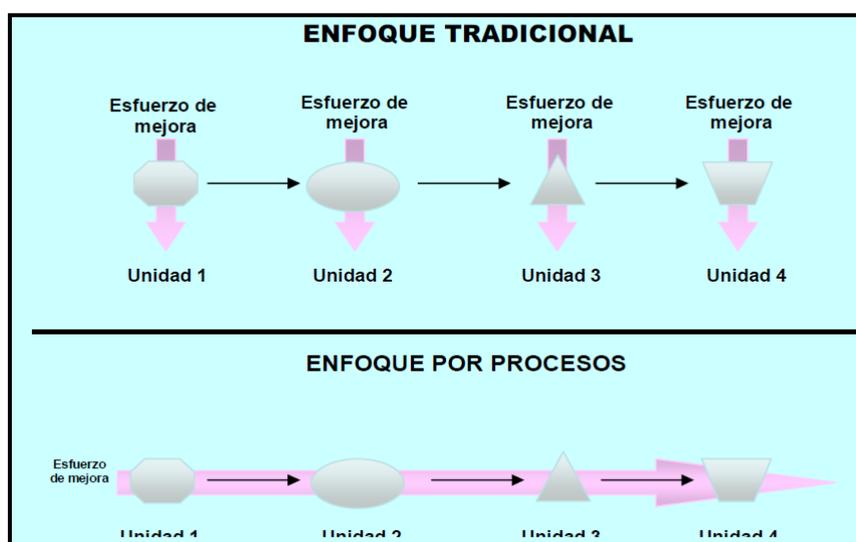
*“En la actualidad se define un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. No es una moda, sino un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencias en las **bibliotecas**: marketing, planificación, dirección por objetivos, control de costes, evaluación, análisis funcional. Lo que ocurre es que ahora impregna y reorienta todos los componentes de la organización.” (GOMEZ 2002).*

La calidad de los productos o servicios depende en alto grado de la calidad de las personas que están interactuando con ellos en un determinado momento del proceso. El tema de calidad se ha venido extendiendo, no como un buen deseo sino como una forma de comportamiento organizacional y personal. El acuerdo entre países para establecer estándares a nivel internacional, nos indica que la calidad es una preocupación de muchos, así se han venido realizando las normas ISO/9000, hasta llegar a la 9001/2000, que introduce el concepto de mejora continua para estimular la eficacia de la organización, incrementar su ventaja competitiva en el mercado y así responder mejor a las necesidades y expectativas de sus clientes. **La norma ISO 9000:2000** Esta Norma cuenta con unos principios que son de validez universal, tanto para empresas como para cualquier otro tipo de organizaciones. La Gestión de Calidad Total está en continua evolución y estos principios se van modificando y matizando con el paso del tiempo. Los ocho principios de la Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9000:2000 se presentan para su utilización por parte de la alta dirección como una estructura destinada a llevar a sus organizaciones hacia la mejora de su funcionamiento. Estos principios son:

1. **Organización enfocada al cliente.**
2. **Liderazgo.**
3. **Participación del personal.**
4. **Enfoque basado en Procesos.**
5. **Enfoque de Sistema para la Gestión.**
6. **Aprendizaje, Innovación y Mejora continua.**
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.**
8. **Desarrollo de Alianzas (Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores).**

Utilizando como herramienta el enfoque a procesos, se podría optimizar el servicio de la Unidad de Publicaciones Periódicas, debido a que es uno de los más utilizados en la actualidad para la realización de análisis en las áreas funcionales de las organizaciones. Este enfoque; plantea que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Es así como la función de las acciones de la Unidad de publicaciones Periódicas puede modelarse como un proceso, es decir, como una secuencia lógica y ordenada de actividades de transformación, que parte de unas entradas, para alcanzar unos resultados programados, que se entregan a quienes los han solicitado, es decir los clientes del proceso. Para poder entender el enfoque es importante comprender, cuál es la diferencia entre el nuevo enfoque y el enfoque ya existente o tradicional. El enfoque tradicional se basa en la mejora individual de unidades, cargos, áreas, funciones, entre otros. El enfoque de procesos se basa en localizar el esfuerzo en la mejora de un conjunto integrado de unidades, cargos, áreas, funciones de una manera integral.

Figura 1: Enfoque tradicional vs. Enfoque de procesos



Fuente: [www.revistalote.com.ar/nro007/ditella.htm](http://www.revistalote.com.ar/nro007/ditella.htm)

Para establecer el enfoque por procesos en organizaciones que han trabajado según el enfoque tradicional se pueden seguir los siguientes pasos. (ACEVEDO.2003)

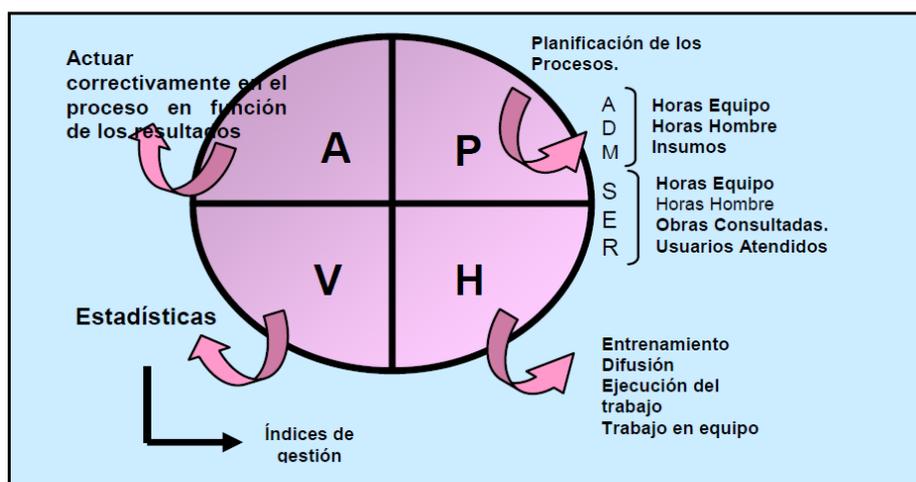
1. Identificar cuales son los clientes y sus necesidades (requisito 5.2 y 7.2 norma ISO 9001).
2. Identificar los procesos y clasificarlos; dentro de este paso es importante seguir lo siguiente:
  - I. Identificar los procesos.
  - II. Clasificarlos o darle una categoría.
  - III. Mapear procesos.
  - IV. Establecer responsabilidades y lineamientos para el seguimiento y control de los proceso.
3. Desarrollo de documentación.

Establecer seguimiento a los procesos y mejora continua.

Al gestionar las actividades como procesos las empresas ponen en acción un ciclo dinámico de **mejoramiento continuo** que permite ganancias significativas en términos de producto, realización de negocios, eficacia, eficiencia y disminución de costos. Igualmente facilita el enfoque al cliente e incrementa su satisfacción a través de la identificación de los procesos claves. Los procesos, ya sean de dirección o de apoyo, requieren un proceso de realización que se pueda entender, ejecutar y evaluar fácilmente. Para obtener lo antes expuesto es necesario que en la organización exista una buena comunicación entre todos los niveles y departamentos que la conforman, también los empleados deben estar bien compenetrados con la organización, porque ellos pueden ofrecer mucha información valiosa para llevar a cabo de forma óptima el proceso de mejoramiento continuo.

El ciclo PHVA (**mejoramiento continuo**), es un método gerencial que toma decisiones para garantizar el alcance de las metas necesarias para la supervivencia de una organización. El control de proceso, se ejerce a través del ciclo PHVA. Como para cualquier área funcional, un centro de documentación e información se puede asociar al ciclo Deming (PHVA) donde hay que planificar efectivamente, definir los procesos para llevarlos efectivamente a cabo, evaluar periódicamente indicadores que reflejen el desperdicio asociado a la medición de los equipos y contar con metodologías que permitan desarrollar acciones que continuamente reduzcan los desperdicios. El PHVA, consta de: Planear, hacer, verificar y actuar; los pasos del Ciclo PHVA requieren recopilar y analizar una cantidad sustancial de datos.

Figura 2: Ciclo PHVA en el servicio



Fuente: Martín, J. En: Calidad Empresarial N° 17: 40. Adaptación Yulibeth Mujica Cova

La mejora continua debería ser parte integral de la administración de todos los sistemas y procesos.

### DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL O PREVALECIENTE

La Unidad de Publicaciones Periódicas (UPP) en los actuales momentos los procesos no se encuentran definidos en las actividades que se realizan diariamente. A parte de ello no se cuenta con la tecnología ni los equipos necesarios para el diseño de un sistema de información que faciliten los procesos administrativos, esto según las entrevistas realizadas al personal que ejerce funciones en esta Unidad.

**Descripción de la unidad** La Unidad de Publicaciones Periódicas (U.P.P) es la Unidad encargada de recibir, organizar, mantener, recuperar, analizar y divulgar las publicaciones periódicas, que ingresan y se producen en la Universidad Nacional Experimental de Guayana.

### Servicios que presta la Unidad

1. Referencia y Orientación y formación de usuario (Alfabetización Informacional).
2. Préstamo en sala del material bibliográfico y no bibliográfico.
3. Difusión Selectiva de información (DSI).
4. Hemeroteca.
5. Programas Audiovisuales.
6. Propiciar el servicio de préstamo interbibliotecario con otras instituciones (públicas y privadas) instituciones científicas y empresas básicas.
7. Reiniciar el servicio de Tablas de contenido de los artículos de las Publicaciones.

### Procedimientos y Normas Seguidas para el Diagnóstico

Para la realización del diagnóstico al proceso “Informar” de la Unidad de Publicaciones Periódicas de la UNEG se siguieron las siguientes etapas:

1. Preparación del plan de trabajo y familiarización con la UNEG.
2. Familiarización con la unidad a ser diagnosticada (UPP).
3. Formulación del modelo y preparación de listas de verificación.
4. Realización del diagnóstico.
5. Elaboración del informe.

#### **Preparación del plan de trabajo y familiarización con la UNEG.**

Se realizó una revisión de carácter documental para la revisión, búsqueda y obtención de la información necesaria de la siguiente manera:

1. Recopilar información general sobre la Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG), para la familiarización con la misma, se observó la estructuración de la organización haciendo énfasis en la Coordinación de Información Documentación y Archivo (CIDAR), donde se encuentra adscrita la Unidad de Publicaciones Periódicas (UPP). Posteriormente se tomaron en cuenta las características generales más importantes de la organización, tales como fuerza de trabajo, clientes, insumos utilizados, tecnología, entre otros.
2. Seleccionar el marco referencial (enfoque de procesos), establecer los objetivos generales y específicos del estudio y decidir cuales serían los instrumentos a utilizar para la realización del diagnóstico.
3. Determinar los contactos a efectuar en la Unidad de Publicaciones Periódicas para la aplicación de los instrumentos y elaborar un programa tentativo para la realización del estudio.

#### **Familiarización con la unidad a ser diagnosticada. (UPP)**

Se efectuó reunión con la Coordinadora de CIDAR y con la Jefe de la Unidad de Publicaciones Periódicas (UPP) para:

1. Conocer acerca del proceso de Gestión de la Informar, conocer cuales son sus proveedores, los insumos y sus atributos, los procesos, sus productos o razón de ser, y sus clientes con el objetivo de caracterizar la unidad en estudio.
2. Conocer de manera general otros aspectos tales como misión y objetivos de la función, políticas y estrategias, organización, métodos de gestión y control.
3. Describir los instrumentos a utilizar para la realización del diagnóstico y definir fecha y el personal de la organización que apoyará el proceso de evaluación. Aclarar las dudas que pudieran presentarse.
4. Conocimiento general de los procesos, equipos e instalaciones a través de un recorrido por el área de trabajo.

### **Realización del diagnóstico**

La aplicación del instrumento de diagnóstico se realizó mediante observaciones directas, y varias entrevistas conjuntas con la Coordinadora de CIDAR y el Jefe de Unidad de Publicaciones Periódicas (UPP). Se tomó nota de los hallazgos relevantes, los cuales, dentro de las limitaciones de este estudio, trataron de constatarse mediante la existencia de evidencias tales como instrumentos de gestión (manuales, procedimientos, prácticas operativas) y de los registros correspondientes.

### **Elaboración del informe.**

Para la elaboración del informe final se procedió de la siguiente manera: Se procesó, analizó y clasificó de los datos obtenidos durante el diagnóstico y graficar los resultados; se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del proceso en estudio; Se determinaron las brechas, se compararon con el modelo y se formularon las estrategias de mejora y plan para llevarlas a cabo; Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Revisión Documental:** Punto de partida en el análisis del estudio mediante la lectura general de textos, trabajos de investigación e Internet con el fin de captar los planteamientos esenciales y aspectos lógicos de su contenido, propuestas e ideas básicas y así extraer información útil que permita la buena ejecución de las actividades establecidas para dar cumplimiento a los objetivos.

**Observación directa:** La observación directa fue necesaria en el transcurso del estudio puesto que permitió detallar las actividades que realizan el personal que labora en la UPP y de esta forma determinar los procesos realizados de las actividades que se realizan.

**Aplicación de listas de verificación:** Se aplicaron listas de verificación basadas en el manual de FIM productividad y Factores Críticos de TQC. Debido a que estos son instrumentos existentes y debidamente probados no se requiere realizar una prueba piloto para su validación. La aplicación del cuestionario se realizó en forma conjunta al personal que labora en la UPP, en CIDAR y a los usuarios (a manera de consenso).

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Los instrumentos utilizados para medir la calidad de los procesos administrativos de la Unidad de Publicaciones Periódicas fueron:

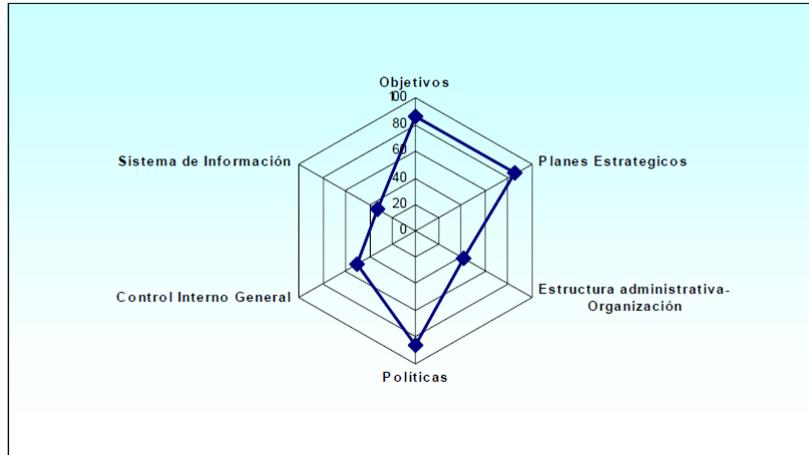
#### **Factores críticos del TQC**

Con la aplicación de los Factores Críticos de TQC, se determinó que las áreas críticas evaluadas con este instrumento son, en el orden listado:

- Estructura Administrativa – Organización.

- Control Interno General.
- Sistemas de Información. Grafico No. 1: Resultados generales aplicación Factores críticos TQC

Grafico No. 1: Resultados generales aplicación Factores críticos TQC



Los hallazgos más importantes encontrados fueron:

- Objetivos de la Unidad: En la Unidad de Publicaciones periódicas existen objetivos claros, precisos, factibles de realizar, alineados con los objetivos de la Universidad y evaluados periódicamente. Sin embargo estos objetivos no siempre son conocidos a través de todos los niveles de la Gerencia y no son auditados.
- Planes Estratégicos: Existen planes a corto, mediano y largo plazo. Estos están alineados con los objetivos de la institución, y son elaborados de manera participativa, y periódicamente siguiendo políticas específicas y considerando los riesgos previstos. Los resultados de los planes son evaluados para conocer las desviaciones y se toman medidas para corregirlas. Sin embargo los planes no son conocidos a través de todos los niveles estructurales de la Gerencia.
- Estructura Administrativa: Existen líneas definidas de autoridad en todos los niveles de la organización y el personal está involucrado con la consecución de los objetivos. Sin embargo, existe una ausencia de políticas, normas, manuales y problemas de divulgación de aspectos relacionados con la estructura organizativa, que se reflejan en deficiencias en la capacitación, desconocimiento de las funciones y de la cadena de mando, desequilibrio en las cargas de trabajo, y poca flexibilidad ante cambios.
- Políticas: La filosofía de gestión de la Unidad de Publicaciones Periódicas son propuestas hechas por el personal que labora en la misma, que no han sido aprobadas por el Consejo Universitario. Las políticas de la unidad son emanadas por políticas de Educación Superior. La Unidad como tal no cuenta con un manual de normas ni políticas propias.
- Control Interno: El sistema de control está vinculado con los planes, detecta oportunamente las desviaciones existentes y está orientado a detectar desviaciones

futuras. No existen prioridades establecidas para controlar ciertas actividades claves, ni se hace énfasis en el control de las excepciones.

El sistema de control es revisado periódicamente, además está basado en normas objetivas, precisas y apropiadas.

El control contribuye a corregir los objetivos de la gerencia y satisface a los niveles directivos.

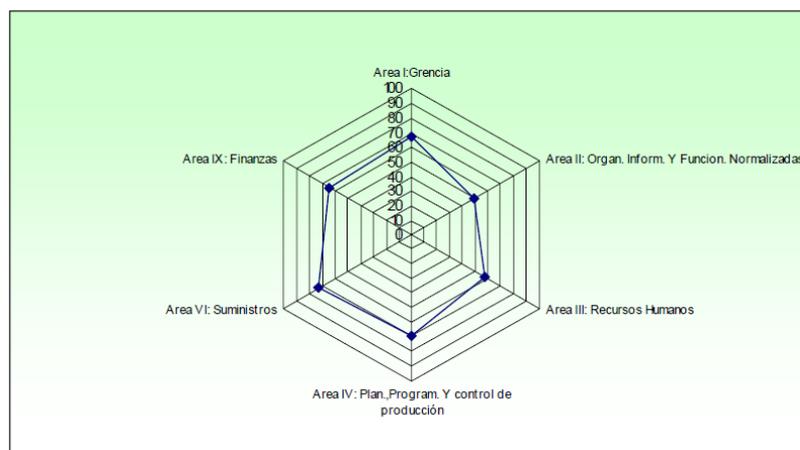
- f. Sistema de Información: Actualmente existe un sistema de información (Alejandría) que permite favorecer la función de Gestión de la Información. La unidad como tal no cuenta con una base de datos que permita optimizar los procesos tales como en control de inventario que permita visualizar mediante estadísticas automatizadas el material que ingresa y se procesa.

### Manual de FIN-productividad

Con la aplicación del Manual de FIM-PRODUCTIVIDAD, se determinó que las áreas críticas evaluadas con este instrumento son, en el orden listado:

- a) Organización, información y funciones de normalización.
- b) Recursos Humanos.

Gráfico No. 2: Resultados generales aplicación FIM-PRODUCTIVIDAD



Los hallazgos más importantes encontrados fueron:

- I. Gerencia: Existe un esfuerzo y un cumplimiento en la gerencia, dirección y control, pero existen ciertas áreas que requieren más atención, tales como que no son difundidos a todos los niveles usuarios, trabajadores, proveedores los objetivos así como también la importancia del mejoramiento de la calidad y la productividad para el logro de los mismos. La Filosofía de gestión no es conocida por todo el personal y las decisiones están centralizadas en la Gerencia.
- II. Organización, información y funciones: Las descripciones de funciones no están actualizadas, Los sistemas de información no están ni integrados y los datos no siempre

están actualizados. Existen deficiencias en las políticas de normalización, la normalización en los sistemas de información existe pero con deficiencias, las normas no se actualizan periódicamente.

- III. Recursos humanos: Existe baja rotación del personal. Existen escasos planes de adiestramiento, sin embargo estos no siempre aportan resultados excelentes. Los objetivos de la empresa no consideran la calidad de vida en el trabajo. Se observó que los trabajadores respetan a los superiores y estos al Coordinador. Se evidenció un cierto desacuerdo de los trabajadores con el sistema de remuneración y promoción de la organización. Existe cierto desinterés por aspectos relacionados al clima laboral.
- IV. Planificación, programación y control de producción: Se utilizan pocas herramientas de administración de la calidad. Existe un esfuerzo en el área de planificación pero el personal presenta deficiencias en la capacitación. No existe un adecuado manejo de información para identificar oportunidades de mejora.
- V. Distribución en planta, almacenamiento y manejo de materiales: No evaluado.
- VI. Suministros: En la planificación y programación de los suministros existe evidencia del uso de las herramientas de la calidad aún cuando no en todos los aspectos. La Coordinación garantiza la compra de lo requerido en calidad, y cantidades necesarias, a pesar de que el control de cambio ha afectado la adquisición de publicaciones extranjeras, se han adquirido base de datos en línea.
- VII. Investigación y desarrollo: No evaluado.
- VIII. Mantenimiento: No evaluado.
- IX. Finanzas: Se cuenta con un conjunto de políticas y sistemas que le permiten mantener un nivel de disponibilidad financiera que faciliten el funcionamiento continuo, y que facilitan la relación con los clientes, a pesar de que los tiempos de entrega de los materiales y los suministros no son los exigidos por la unidad. Se registran y analizan los datos reales de gastos que permiten llevar un balance general de los mismos.
- X. Mercadeo: No evaluado.
- XI. Ventas: No evaluado.
- XII. Sistema de control de calidad: No evaluado
- XIII. Higiene y seguridad industrial: No evaluado

## **MATRIZ FODA**

Los resultados obtenidos con las entrevistas y la aplicación de los instrumentos, permiten elaborar la matriz con las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas más relevantes:

Figura 3: Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas identificadas en la UPP de la UNEG

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Aumento en el requerimiento de información especializada por docentes y administrativos (DSI). Disponibilidad de información organizada del material bibliográfico especializado adquirido. Existe un presupuesto asignado para la adquisición del material. Motivación al trabajo, por parte del recurso humano que labora en la UPP. Buenas relaciones interpersonales en el grupo. Personal responsable y con disposición al trato con el público. Capital humano con calidad y vocación de servicio, muy responsable. La Unidad cuenta con dos beca trabajos.</p>	<p>Demora para la realización de los registros, estos se hacen de forma manual. No se cuentan con suficientes equipos de computación y equipos audiovisuales. Mobiliario para archivar el material es insuficiente. No disponibilidad del material adquirido antes del inicio de cada semestre.(Producción Intelectual de la UNEG) Lentitud en el control de existencia. Insuficiente recurso humano para realizar las tareas. Infraestructura y mobiliario para el personal inadecuada. Falta de administración del tiempo del personal, para mantener los catálogos actualizados. Falta de un sistema de información actualizado. Reglamento desactualizado.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Secretaria dispuestas a apoyar los planes de mejora. Están propuestas la visión y la misión de la Unidad. (Propuestas hecha por el personal). Personal dispuesto a colaborar en el diseño y la ejecución de los planes de mejora de la Unidad.</p>	<p>No existen procedimientos definidos. Las políticas de la Gerencia no son difundidas adecuadamente a todos los niveles y muchas veces no se cumplen. El personal no esta entrenado en áreas específicas, asiste poco a eventos y talleres. El control de cambio afecta la adquisición de las publicaciones extranjeras. Toma de conciencia de la comunidad estudiantil del derecho a ser atendidas sus expectativas.</p>

Fuente: Yulibeth Mujica Cova (2009)

### Determinación de oportunidades de mejoras

La comparación de la “función objetivo” o “situación deseada” con la situación actual permite determinar las brechas existentes u oportunidades de mejora:

1. Los planes y objetivos solo son conocidos hasta los niveles intermedios.
2. No existen criterios, procedimientos definidos ni normas objetivas para realizar las actividades diarias de la unidad. Estas se basan fundamentalmente en la experiencia pero en poco grado en datos y registros.
3. El personal no es formado en ciertas áreas específicas, como por ejemplo en el procesamiento técnico de la información y planificación y el uso de herramientas gerenciales.
4. Personal poco motivado y sin orientación hacia logros. Cultura de “apaga fuegos”.
5. No existe un sistema de información (Base de Datos) que agilice el control de registro e inventario de la Unidad.
6. Falta de un reglamento interno actualizado.
7. Carencia de un espacio y mobiliario adecuado, que permita la optimización del servicio.

### Estrategias recomendadas

Tomando en consideración las oportunidades de mejora, las Fortalezas y Debilidades, de la gestión de mantenimiento y las Oportunidades y Amenazas de su entorno y tomando en consideración las prioridades detectadas en la aplicación de los instrumentos utilizados, las estrategias a seguir para aminorar las brechas detectadas son:

1. Evaluar, modificar y establecer el sistema de indicadores de gestión para la medición, verificación y control de los mismos.
2. Actualizar el Sistema de Información de que permita que la Gestión de la información que permita integrarse con todas las unidades de información adscritas a CIDAR y toda la organización.
3. Crear un manual de normas y procedimientos que permita gestionar las actividades de la unidad como procesos.
4. Crear un programa de divulgación para dar a conocer las normas, políticas y procedimientos.
5. Involucrar a todo el personal en la elaboración de planes y programas que se desarrollen dentro de la Unidad.
6. Crear un ambiente de interacción, participación, colaboración y creatividad junto con una cultura de responsabilidad, disciplina y respeto por las normas.
7. Revisar y mejorar los sistemas de evaluación de desempeño, mecanismos de motivación, reconocimiento y recompensa.

**DESCRIPCIÓN DE LA IMAGEN OBJETIVO O SITUACIÓN DESEADA DE LA UNIDAD DE PUBLICACIONES PERIODICAS DE LA UNEG (PROPUESTA) Descripción de la imagen objetivo o situación deseada**

*“Con la definición de la situación deseada, se busca identificar las brechas o diferencias entre el desempeño actual y el desempeño deseado, con el objeto de proponer mejoras para elevar el desempeño de la organización” (CEQUEA.2002:97)*

Dentro de la propuesta de la UPP está planteado definir el proceso de Gestión de la Información y la mejora continua de los mismos según la norma ISO 9000:2000 en la búsqueda de la excelencia como imagen objetivo y que esto a su vez, sirva de apoyo para el inicio y cumplimiento de otras metas, así como también apoyar la iniciativa de la institución de alcanzar la certificación de sus procesos. Para ello se consideró que la gestión de Información debería contar con:

1. Objetivos desplegados y conocidos a todos los niveles organizacionales y alineados con la misión y la visión de la Institución.
2. Planes alineados con los objetivos y que se hagan del conocimiento de todo el personal.
3. Planificación, control y actuación basados en hechos.
4. Personal competente, motivado y orientado hacia los logros.
5. Clientes y sus requerimientos claramente identificados y conocidos por todos.
6. Proveedores tanto interno como externos, comprometidos con la gestión de Información y Documentación.

7. Procedimientos, e instrucciones de trabajos adecuadamente documentados, disponibles y conocidos por todos.
8. Procedimientos adecuados para asegurar la adquisición oportuna del material bibliográfico, no bibliográfico y de información especializada, que requiere la Unidad para prestar un servicio eficiente.
9. Tecnología adecuada aunada con un sistema de información que permita la digitalización del material bibliográfico, no bibliográfico y de información especializada y automatización de los procesos de la Unidad.

Con el objetivo de facilitar la ejecución del diagnóstico se elaboró el modelo de la organización utilizando el enfoque de procesos.

### **CONCLUSIONES**

Una vez realizados los análisis de los resultados obtenidos en esta investigación, se formularon las siguientes conclusiones:

1. Al establecer el modelo o imagen objetivo en base al enfoque de procesos es posible establecer un ciclo dinámico de mejoramiento continuo que permite ganancias significativas en términos de servicio, eficacia, eficiencia, eficacia y efectividad. Igualmente facilita el enfoque al cliente y el incremento de su satisfacción a través de la identificación de los procesos claves.
2. Se estableció un nuevo modelo de gestión de la información el cual debe contar con:
  - o Objetivos desplegados y conocidos a todos los niveles organizacionales y alineados con la misión y la visión de la empresa.
  - o Planes alineados con los objetivos y conocidos por todos.
  - o Planificación, control y actuación basados en hechos.
  - o Personal competente, motivado y orientado hacia los logros.
  - o Clientes y sus requerimientos claramente identificados y conocidos por todos.
  - o Proveedores comprometidos con la gestión de la información.
  - o Procedimientos, e instrucciones de trabajos adecuadamente documentados, disponibles y conocidos por todos.
  - o Procedimientos adecuados para asegurar la adquisición oportuna de materiales e insumos
3. Una vez realizado el diagnóstico a la Unidad de publicaciones Periódicas se pudo determinar como principales fortalezas y debilidades: Como fortalezas se evidencia un aumento en el requerimiento de información especializada por docentes y administrativos (DSI) y disponibilidad de información actualizada. Entre las debilidades se destaca la falta de un sistema de información actualizado. De igual manera no se cuenta con un reglamento actualizado y la no disponibilidad, antes de iniciar cada semestre de la producción intelectual de la UNEG. Como principales oportunidades se destacan la existencia de una Filosofía de

Gestión propuestas por el personal que labora en la unidad, se cuenta con el apoyo de CIDAR y Secretaría al momento de realizar planes de mejora y con un personal dispuesto a colaborar con el diseño y ejecución de los planes de mejora de la unidad. La carencia de procedimientos definidos se perfila como la principal amenaza, además del control de cambio que afecta la adquisición de publicaciones extranjeras.

4. La comparación de la situación actual con la imagen objetivo establecida en el modelo permitió identificar las brechas existentes, las cuales son las oportunidades de mejora.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACEVEDO, P. (2003). **Enfoque por procesos, Un principio de la gestión de calidad visto desde la perspectiva de las normas ISO 9001:2000.** CEGESTI.
- AMAT, N. (1990). **De la información al saber.** FUNDESCO. España.
- BALESTRINI, M. (2000). **Como se elabora el proyecto de investigación.** Caracas-Venezuela. Consultores Asociados: Servicio Editorial.
- BALACUE, N. (S/F). **La aplicación de las normas ISO 9000 en centros de documentación: una oportunidad de mejora.** Disponible en línea en: <http://www.mma.es/edu/cenam/pdf.w/balague1.pdf>. (03/03/2003, 1:35 p.m.)
- BARNUEVO, L. (1996). **Estudio par el Mejoramiento Continuo de la productividad en los procesos operativos y de gestión de la Biblioteca de la Universidad Nacional Experimental de Guyana:** UNEG.
- BRUNET, R. Y MANADE, M. (1991) **Como organizar una biblioteca.** Barcelona-España: Ediciones CEAC.
- BUONOCUORE, J. (1976). **Conjunto sistemático de conocimientos relativos al libro y bibliotecas.** Santa Fe, Argentina: Librería y editorial Castellvi.
- CALIDAD EMPRESARIAL edición N° 17 año 2000
- CADENAS, F.(1998) **Manual de normas y procedimientos para la Unidad de Servicios al Público de la Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG):** UNEG.
- CEQUEA, M. (2003). **Presentaciones del curso Diagnóstico y evaluación organizacional:** UNEG.
- CEQUEA, M. (2002). **Modelo Gerencial de Mantenimiento División Planta Macagua, C.V.G. Edelca.** Puerto Ordaz. UNEG
- CORDERO, A. (2000). **La Cultura Organizacional de las Instituciones Latinoamericanas como Objeto de Estudio.** Revista UNADOCUMENTA. Años 13. Vol. 1 y 2. UNA. Caracas, Venezuela
- CALIDAD EMPRESARIAL edición N° 22 año 2002.
- CUATRECASAS, I. (2005). **Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación.** Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

- CUMANA, L. (2005). **Introducción a los sistemas de Gestión de la Calidad COVENIN-ISO 9001-2000**. Puerto Ordaz: INFOING
- DAROCHA, J. (2003) **Diagnostico a la Gerencia de mantenimiento de C.V.G. CARBONORCA**. Puerto Ordaz: UNEG
- DEBATES IESA Vol.IX. N° 1 Dic. 2003.
- DEBATES IESA (1997). **Gerencia y Cultura**. Vol. 3. N° 2. Caracas, Venezuela.
- DE GENNARO, R.(1993) **Bibliotecas, la tecnología y el Mercado de la información**. México, México: Grupo editorial Iberoamérica.
- DENISON, D. (1990). **Cultura corporativa y productividad organizacional**. Bogotá, Colombia: Legis Editores, S.A.
- DOCTUM. (2002) Revista Marítima Venezolana de Investigación y Postgrado Volumen 5- N° 1. Caracas, Venezuela
- EMPRESAS POLAR (1984). **Cultura Organizacional**. Editado por Empresas Polar. Caracas, Venezuela.
- EVANS, J. (1999) **Administración y control de la calidad**. México-México Internacional Thomson Editores.
- GOMEZ, J. (2002). **Gestión de Bibliotecas. Calidad y Evaluación. Disponible en línea:** <http://gti1.edu.um.es:8080//gomez/bibgen/intranet/o4gestion-b.pdf>.
- GONZÁLEZ M.; HERNÁNDEZ, T; MOGOLLÓN, J. (2003). **Metodologías Para Realizar El Diagnóstico: El Modelo C.V.G. Excelencia de Gestión y Auditorias TQC**: UNEG.
- GUTIERREZ, H. (2001) **Calidad Total y productividad**. México, México: Mc Graw Hill.
- HERNÁNDEZ, R. (1998) **Metodología de la Investigación**. México, México: Mc Graw Hill.
- ISO. **Orientación acerca del Enfoque Basado en Procesos para los Sistemas de Gestión de la Calidad**. Documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R. Mayo 2001.
- ISO 9001:2000. **El enfoque de proceso**. Disponible en línea:<http://www.ls.eso.org/lasilla/quality/PDF/ENFOQUE%20de%20PROCESOS.pdf> (21/03/2003, 10:30 p.m.)
- IZQUIERDO, M; RUÍZ, J. y Pineda, L. (1996) **Un modelo de gestión de la calidad total para las bibliotecas públicas**. Murcia: Universidad.
- MELINK, D.; PEREIRA, M.(2005). **Bases para la administración de bibliotecas y servicios**. Argentina; Alfagrama Ediciones.
- NORMAS ISO 900. (2005) **Normas de gestión de la calidad. ISO 9000**. Disponible en línea: <http://www.camaramadrid.es/index.php?elem=234&sec=10&idseC=10> (15.03.2006 10:38 a.m.).
- PACHANO, S (1993) **Aumentar la productividad a través de la calidad. Elementos de un modelo de gestión**. Caracas, Venezuela: Ediciones IESA
- PIÑERO, A. (2002) **Ciclo PDCA, Mejoramiento Continuo**. Puerto Ordaz, Venezuela: CEPROGUAYANA.

- PONJUÁN, G. (2004). **Gestión de Información. Dimensiones e implementación para el éxito organizacional.** Argentina: Nuevo paradigma.
- RODRIGUEZ, F. Y GOMEZ, L (1992). **Indicadores de Calida y Productividad en la empresa.** Caracas, Venezuela: FIM productividad.
- ROJAS DE NARVAEZ, R (1997). **Orientaciones Prácticas para la elaboración de informes de investigación.** Puerto Ordaz, Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre" (UNEXPO).
- SABINO, C. (2000). **El proceso de Investigación.** Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- SENLE, A; MARTINEZ, E Y MARTINEZ N. (2001). **ISO 9000-2000 Calidad en los Servicios.** Barcelona, Espina: Ediciones gestión 2000.
- Singh, S (1998). **Control de la calidad total.** México, México: MacGraw-Hill
- TAMAYO Y TAMAYO, M (1991). **El proceso de investigación científica: Fundamentos de investigación con manual de evaluación de proyecto.** México, México: Editorial Limusa.
- TEDD, L. **Introducción a los sistemas automatizados de bibliotecas.** Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- UNIVERSITAS 2000. Vol. 16, Nº 2. 1992.
- UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA. (2000). **UNEG para el mundo.** Puerto Ordaz, Venezuela.
- UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2004). **Manual de trabajos de grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Caracas, Venezuela: FEDUPEL.

## PUBLICACIÓN EN LÍNEA DE REVISTAS ACADÉMICAS EN LA UNA, MEDIANTE OPEN JOURNAL SYSTEMS (OJS)

**Carmen Ibarra<sup>1</sup>, Mildred Henríquez<sup>2</sup>, Luis David Fernández<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Universidad Nacional Abierta, Sistema Bibliotecario UNA, Centro de Recursos Múltiples.

Caracas, Venezuela. [cibarra@una.edu.ve](mailto:cibarra@una.edu.ve)

<sup>2</sup> Universidad Nacional Abierta, Sistema Bibliotecario UNA, División de Servicios Bibliotecarios.

Caracas, Venezuela. [mhenriqu@una.edu.ve](mailto:mhenriqu@una.edu.ve)

<sup>3</sup> Universidad Nacional Abierta, Sistema Bibliotecario UNA. Caracas, Venezuela.

[lfernandez@una.edu.ve](mailto:lfernandez@una.edu.ve)

**Recibido:** 18/09/2009; **Aceptado:** 22/09/2009

### Resumen

Se presenta la experiencia de publicación en línea de revistas académicas de la Universidad Nacional Abierta (UNA), mediante el uso del Open Journal Systems (OJS), software libre desarrollado por el Public Knowledge Project (PKP-Canadá), para gestionar, editar y publicar revistas electrónicas en Internet. La metodología empleada permitió la validación de la herramienta, para su posterior adaptación a las características de la Universidad. Del trabajo realizado se puede concluir que OJS es una interfaz amigable y sencilla de aplicar; facilita la publicación de contenidos académicos en línea; optimiza el tiempo de publicación de revistas y; permite el acceso abierto a los contenidos académicos en la modalidad de educación a distancia.

**Palabras clave:** Open Journal Systems (OJS), revistas electrónicas, educación a distancia, publicación en línea.

### Notas

<sup>1</sup> Directora del Centro de Recursos Múltiples

<sup>2</sup> Jefa de la División de Servicios Bibliotecarios



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA



# REVISTAS DE ACCESO ABIERTO

## PUBLICACIÓN EN LÍNEA DE REVISTAS ACADÉMICAS MEDIANTE OPEN JOURNAL SYSTEMS (OJS)<sup>1</sup>

Autores:

- Carmen Ibarra
- Mildred Henríquez
- Luis D. Fernández

### Objetivo general

Publicar en línea las revistas académicas de la Universidad Nacional Abierta, a través de la herramienta Open Journal Systems (OJS)

### Objetivos específicos

- Gestionar, ante los comités editoriales de las revistas académicas UNA, la publicación en línea de los contenidos académicos de las obras impresas
- Publicar, en línea, los contenidos académicos de las revistas digitales e impresas de la Institución
- Facilitar el acceso abierto a las revistas publicadas por la Universidad

### Metodología

- Descarga y evaluación del software: <http://pkp.sfu.ca/espanol>
- Configuración en el servidor: Plataforma Linux, PHP y MySQL
- Realización de pruebas
- Validación del uso de la herramienta OJS para la publicación en línea de la primera revista digital UNA
- Adaptación de la herramienta al contexto UNA
- Selección de las revistas y artículos
- Promoción e inducción a los comités editoriales UNA
- Aplicación de políticas editoriales para revistas electrónicas
- Digitalización de artículos
- Incorporación de artículos electrónicos
- Gestión y edición de las revistas electrónicas
- Promoción del servicio

### Resultados

- Se publicaron en la Biblioteca Digital UNA <http://biblo.una.edu.ve> en un lapso de 4 meses, 5 títulos de revistas institucionales con 648 artículos
- Se redujo los costos de publicación
- Se logra el acceso abierto a los contenidos académicos generados en la modalidad de educación a distancia
- Se incrementó la visibilidad de la producción intelectual UNA

• <http://biblo.una.edu.ve/ojs>



### Conclusiones

- Open Journal Systems (OJS):
  - Es una interfaz amigable y sencilla de aplicar
  - Permite la recuperación de la información en Internet a través del uso de metadatos
  - Soporta OA/PMH
- Promueve la publicación
- Permite la preservación de la identidad de las revistas impresas
- Optimiza el tiempo de publicación de revistas
- Brinda acceso abierto a los contenidos académicos



3ra. Conferencia Internacional de Biblioteca Digital y Educación a Distancia: Expandingo las Fronteras del Conocimiento  
12 y 13 de noviembre de 2009 Mérida - Venezuela

<sup>1</sup> Open Journal Systems (OJS) es un software libre para gestionar, editar y publicar revistas electrónicas en internet desarrollado por el Public Knowledge Project (PKP) (Canadá) <http://pkp.sfu.ca/>

<sup>2</sup> Acceso Abierto: Disponibilidad libre en Internet de contenidos de carácter académico, permitiendo la recuperación, descarga e impresión del texto completo.

# ***Papeles de Trabajo***

***José Valmore Corredor Calderón***

*Estudio Interactivo Derecho a Distancia:  
MOODLE, Plataforma Tecnológica*

# ESTUDIO INTERACTIVO DERECHO A DISTANCIA

## MOODLE: PLATAFORMA TECNOLÓGICA

***José Valmore Corredor Calderón***

Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Políticas y Jurídicas, Escuela de Derecho,  
Departamento de Metodología y Filosofía. Mérida, Venezuela

***Recibido:*** 23/09/2009; ***Aceptado:*** 23/09/2009

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.

Ante la presencia de las nuevas tecnologías e innovaciones educativas que están generando transformaciones en el proceso de aprendizaje del ser humano, la educación como conocimiento científico del saber (enseñanza-aprendizaje), no es ajena a estas transformaciones e innovaciones; por tanto, por esencia, estructura y fundamento le corresponde a ella misma (la educación) impulsar la creatividad en el acceso, difusión e innovación científica y tecnológica.

En ese sentido, la tecnología a servido para adaptar al ser humano a sus necesidades y este proceso a su vez ha generado nuevas situaciones, tal como la dificultad para acceder a las tecnologías y sus servicios, así como la diferencia entre quienes pueden o no acceder a ellas. Superar esas dificultades es una prioridad cultural, que debe configurarse dentro del sistema educativo; se reconoce que el proceso es lento pero indetenible, es decir, va avanzando de acuerdo a la misma dinámica de evolución de la sociedad. Es por ello que cambiar el estilo de aprendizaje de los docentes, de los estudiantes, de la escuela en su adaptación a las nuevas tecnología e innovaciones educativas, ha causado un impacto que asimilarlo necesita tiempo, perseverancia, vocación de servicio, dedicación y sobre todo convicción de que los resultados son beneficiosos para la misma sociedad.

¿Cómo pudiera ser ese futuro en nuestro país?, pues bien, el sistema educativo venezolano ha iniciado procesos de reformas y transformaciones con el fin de involucrar dentro del proceso de formación y capacitación, las nuevas tecnologías; ofreciendo con ello un mejor aprovechamiento de la Internet como herramienta del docente en su estrategia pedagógica, como recurso didáctico. Indudablemente, la revolución del conocimiento y la comunicación por redes permite que tanto alumnos como docentes interactúen con la tecnología. De tal manera, que cobra importancia, en la educación, el empleo de programas tutoriales, es decir, enseñar un contenido a través de la interacción del usuario con el programa. Por consiguiente, se

merece el aprovechamiento del Internet que como conjunto de redes locales, nacionales y regionales se puede compartir la información en el proceso de enseñanza. La red permite el desarrollo de variadas experiencias de aprendizaje a través de correos electrónicos, bases de datos, noticias, transferencias de ficheros, páginas web, videoconferencias y hasta compra de material didáctico especializado.

## **COORDINACIÓN ESTUDIO INTERACTIVO DERECHO A DISTANCIA**

### **MISIÓN**

Los Estudios Interactivos de Derecho a Distancia, de la Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela de Derecho, es una modalidad de estudio en el saber científico de la Ciencia del Derecho, fundamentado en los principios éticos, igualdad, equidad, justicia social, autonomía, libertad; con el supremo propósito de expandir el conocimiento de estudio de la carrera de Derecho a grupos dispersos de individuos, mediante una disciplina académica interactiva, participativa, innovadora a través del soporte tecnológico de la información y la comunicación avanzada, de fácil acceso y comprensión, que desarrolle en el estudiante competencia para la investigación jurídica, el libre desempeño de la profesión con conciencia social, en la búsqueda de la excelencia académica y la solución a los problemas que demande la sociedad en todo el territorio de la República Bolivariana de Venezuela.

### **VISION**

Los Estudios Interactivos de Derecho a Distancia, de la Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela de Derecho, se perfilará como una modalidad de estudio académico en la Ciencia del Derecho, con la convicción de la formación de profesionales en la Ciencia del Derecho, con un exigente compromiso social y un alto nivel de excelencia, que a través del soporte de innovación tecnológica de la información y la comunicación conlleve a resaltar valores, principios, conocimiento científico en el campo del Derecho, comprometido con la transformación política, social y jurídica de Venezuela, abriendo camino para el óptimo desarrollo de la sociedad venezolana en un marco global concertado.

### **MOODLE**

Es un paquete de software para la creación y gestión de cursos a través de internet o de una intranet corporativa.

Plataforma tecnológica de Modulo, Orientado a Objetivos, Dinámico de Aprendizaje, cuyo propósito es generar un ambiente de aprendizaje a distancia a través de la web.

Martin Dougiamas:

Examinó el uso del software abierto para el soporte de una epistemología construccionista social de enseñanza y aprendizaje con comunidades basadas en Internet de investigación reflexiva. Su investigación tiene fuerte influencia en el diseño de Moodle, proporcionando aspectos pedagógicos perdidos en muchas otras plataformas de aprendizaje virtual.

### **ADMINISTRACIÓN DEL SITIO:**

Administración general por un usuario administrador, definido durante la instalación. Personalización del sitio utilizando "temas" que redefinen los estilos, los colores del sitio, la tipografía, la presentación, la distribución, etc. Pueden añadirse nuevos módulos de actividades a los ya instalados en Moodle.

Los paquetes de idiomas permiten una localización completa de cualquier idioma. Estos paquetes pueden editarse usando un editor integrado. Actualmente hay paquetes de idiomas para 35 idiomas. El código está escrito en PHP bajo GNU GPL

### **ADMINISTRACIÓN DE LOS USUARIOS:**

Método estándar de alta por correo electrónico: los estudiantes pueden crear sus propias cuentas de acceso. La dirección de correo electrónico se verifica mediante confirmación. Las cuentas de acceso pueden verificarse en un servidor. El administrador puede especificar qué campos usar.

Base de datos externa: Cualquier base de datos que contenga al menos dos campos puede usarse como fuente externa de autenticación. Cada persona necesita sólo una cuenta para todo el servidor. Cada cuenta puede tener diferentes tipos de acceso. Con una cuenta de administrador que controla la creación de cursos y determina a los profesores, asignando usuarios a los cursos.

Seguridad: los profesores pueden añadir una "clave de acceso" para sus cursos, con el fin de impedir el acceso de quienes no sean sus estudiantes. Pueden transmitir esta clave personalmente o a través del correo electrónico personal, etc.

Los profesores pueden dar de baja a los estudiantes manualmente si lo desean, aunque también existe una forma automática de dar de baja a los estudiantes que

permanezcan inactivos durante un determinado período de tiempo (establecido por el administrador).

Cada usuario puede especificar su propia zona horaria, y todas las fechas marcadas en Moodle se traducirán a esa zona horaria (las fechas de escritura de mensajes, de entrega de tareas, etc.). También cada usuario puede elegir el idioma que se usará en la interfaz de Moodle (Inglés, Francés, Alemán, Español, Portugués, etc.)

## **ADMINISTRACIÓN DE CURSOS:**

El profesor tiene control total sobre todas las opciones de un curso. Se puede elegir entre varios formatos de curso tales como semanal, por temas o el formato social, basado en debates.

En general Moodle ofrece una serie flexible de actividades para los cursos: foros, diarios, cuestionarios, materiales, consultas, encuestas y tareas. En la página principal del curso se pueden presentar los cambios ocurridos desde la última vez que el usuario entró en el curso, lo que ayuda a crear una sensación de comunidad.

Todas las calificaciones para los foros, diarios, cuestionarios y tareas pueden verse en una única página (y descargarse como un archivo con formato de hoja de cálculo).

Además, se dispone de informes de actividad de cada estudiante, con gráficos y detalles sobre su paso por cada módulo (último acceso, número de veces que lo ha leído) así como también de una detallada "historia" de la participación de cada estudiante, incluyendo mensajes enviados, entradas en el diario, etc. en una sola página.

Pueden enviarse por correo electrónico copias de los mensajes enviados a un foro, los comentarios de los profesores, etc. en formato HTML o de texto.

## **MÓDULOS PRINCIPALES EN MOODLE**

### **MÓDULO TAREAS**

Es una asignación evaluada o no para los estudiantes, cuyo objetivo es fortalecer el aprendizaje. Las tareas permiten al profesor asignar un trabajo práctico o teórico a los alumnos, quienes deberán prepararlo en un medio digital y remitirlo a través de la plataforma.

Puede especificarse la fecha final de entrega de una tarea y la calificación máxima que se le podrá asignar. Los estudiantes pueden subir sus tareas (en cualquier formato de archivo) al servidor. Se registra la fecha en que se han subido. Se permite enviar tareas fuera de tiempo, pero el profesor puede ver claramente el tiempo de retraso.

Para cada tarea en particular, puede evaluarse a la clase entera (calificaciones y comentarios) en una única página con un único formulario. Las observaciones del profesor se adjuntan a la página de la tarea de cada estudiante y se le envía un mensaje de notificación. El profesor tiene la posibilidad de permitir el reenvío de una tarea tras su calificación (para volver a calificarla).

## **WEBQUEST**

Webquest es una actividad que se realiza a manera de tarea; permite elaborar un trabajo, indagando a través de la web. El participante debe fundamentar el trabajo escrito dando respuesta a la actividad asignada.

Características Didácticas de la webquest

Introducción, Tarea, Proceso, Recursos, Evaluación, Conclusión

## **MÓDULO CUESTIONARIO**

Los profesores pueden definir una base de datos de preguntas que podrán ser reutilizadas en diferentes cuestionarios. Las preguntas pueden ser almacenadas en categorías de fácil acceso, y estas categorías pueden ser "publicadas" para hacerlas accesibles desde cualquier curso del sitio.

Los cuestionarios se califican automáticamente, y pueden ser recalificados si se modifican las preguntas. Los cuestionarios pueden tener un límite de tiempo a partir del cual no estarán disponibles.

El profesor puede determinar si los cuestionarios pueden ser resueltos varias veces y si se mostrarán o no las respuestas correctas y los comentarios. Las preguntas y las respuestas de los cuestionarios pueden ser mezcladas (aleatoriamente) para disminuir las copias entre los alumnos. Las preguntas pueden crearse en HTML y con imágenes. Las preguntas pueden importarse desde archivos de texto externos.

## **MÓDULO FORO**

El Foro es un centro de discusión en el que se trata un tema en particular, concentra opiniones de muchas personas de distintos lugares en forma asíncrona. Hay diferentes tipos de foros disponibles: exclusivos para los profesores, de noticias del curso y abiertos a todos.

Las discusiones pueden verse anidadas, por rama, o presentar los mensajes más antiguos o los más nuevos primero. El profesor puede obligar la suscripción de todos a un foro o permitir que cada persona elija a qué foros suscribirse de manera que se le envíe una copia de los mensajes por correo electrónico. El profesor puede elegir que no se permitan respuestas en un foro (por ejemplo, para crear un foro dedicado a anuncios).

Puede ser usado como servicio de tutoría virtual (tiene la ventaja de que las explicaciones son públicas). Mantener debate sobre un tema concreto. El profesor puede mover fácilmente los temas de discusión entre distintos foros. Son calificables, puede asignar puntuación a la participación. Se puede establecer actividades didácticas a través de la realización de Proyectos de Investigación.

Todos los mensajes llevan adjunta la foto del autor. Posibilidad de utilizar texto con estilos imágenes insertadas. La herramienta de búsqueda los hace muy conveniente para publicar información compleja.

## **MÓDULO CHAT**

### **APLICACIÓN DIDÁCTICA DEL CHAT**

Potencialidad pedagógica: "Para qué se puede hacer", La motivación que se despierta en los alumnos, la participación de todos, la creatividad, expresividad en el envío de mensajes, el aprendizaje colaborativo,

Permite mantener interacción en tiempo real entre los estudiantes y los profesores. La comunicación a través del Chat es multibanda, varios estudiantes pueden participar a la vez (por grupos).

Pedagógicamente ejercita y estimula la inmediatez, los reflejos rápidos y las formas directas y ágiles de expresión de las ideas. Es usado para reuniones de discusión o sesiones de tormenta de ideas.

Las sesiones del Chat son registradas, lo que permite el análisis posterior de la conversación y su evaluación. Permite aplicar estrategia de evaluación, tal como interrogatorios, técnicas de análisis, síntesis, interpretación, argumentación e inclusive ortografía, sintagmas y sintaxis. Abre toda serie de posibles actividades didácticas, entre los estudiantes y entre éstos y los profesores.

## **DESVENTAJAS**

Algunas actividades pueden ser un poco mecánicas, dependiendo mucho del diseño instruccional para Moodle, lo que lo hace más dinámico y atractivo.

Por estar basado en tecnología PHP la configuración de un servidor con muchos usuarios debe ser cuidadosa para obtener el mejor desempeño. Falta mejorar su interfaz de una manera más sencilla a comparación de Dokeos.

## **VENTAJAS**

Una de las características más atractivas de Moodle, que también aparece en otros gestores de contenido educativo, es la posibilidad de que los alumnos participen en la creación de glosarios, y en todas las lecciones se generan automáticamente enlaces a las palabras incluidas en estos.

Además la Universidades, podrán poner su Moodle local y así poder crear sus plataformas para cursos específicos en la misma universidad y dando la dirección respecto a Moodle, se moverá en su mismo idioma y podrán abrirse los cursos a los alumnos que se encuentren en cualquier parte del planeta.

## **FINAL DE LA PONENCIA**

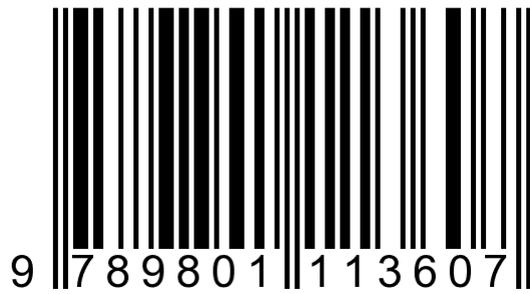
### Educación Interactiva a Distancia

Un proceso de enseñanza aprendizaje que se basa en un diálogo didáctico interactivo mediado por Internet entre el profesor (Institución) y el alumno, separados geográficamente, en el que el alumno aprende en forma independiente y el profesor se transforma en un facilitador del proceso.

La Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela de Derecho, Coordinación de Estudio Interactivo Derecho a Distancia, utiliza la Plataforma Moodle, con éxito en la carrera de pregrado de Derecho, aplicando el mismo pensum de estudio que el presencial, pero con variedad de estrategias pedagógicas, con más dinámicas y actividades participativas, donde el estudiante, a través de la web, investiga y busca el conocimiento científico de la Ciencias Jurídicas

En agradecimiento a: Flores, Zuraida; Márquez Raquel; Moreno Belkys; Watts Angel y especialmente al Dr. Hendry Luzardo; del Doctorado Innovaciones Educativas. UNEFA.; y a la Lic. Eysabel

ISBN: 978-980-11-1360-7



9 789801 113607